

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

**Rapport**  
**du médiateur**  
**de l'Education**  
**nationale**  
**Année 1999**

Mai 2000

## **Les médiateurs académiques**

Réunion à Paris, le 8 décembre 1999



— —  
*Le médiateur de l'éducation nationale*

Monsieur le ministre,

Le présent rapport que j'ai l'honneur de vous remettre traite de la mise en place et des premiers enseignements du dispositif de médiation à l'éducation nationale pour l'année 1999.

Le décret du 1<sup>er</sup> décembre 1998 en créant un médiateur de l'éducation nationale, autorité indépendante, a initié une démarche forte en direction des usagers (*parents-élèves-étudiants*) mais aussi des personnels.

Il s'agit d'aider les interlocuteurs de l'administration dans la recherche d'une solution à leurs conflits individuels et ainsi d'améliorer les relations sociales dans le système éducatif.

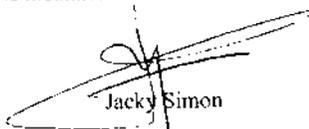
Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques peuvent, sans se substituer à l'administration, être des intercesseurs efficaces et éviter la saisine des tribunaux.

Ce premier rapport présente l'activité d'une première année de mise en place. Il avance une série de recommandations de portée variable, allant du renforcement du dialogue à des mesures plus techniques.

Je souhaite, monsieur le ministre, que ces suggestions, tirées du traitement de réclamations individuelles, fassent l'objet d'un examen attentif par les décideurs afin d'améliorer la qualité des réponses apportées aux usagers et aux personnels.

Je vous prie de croire, monsieur le ministre, à l'assurance de mes sentiments respectueux.

Le médiateur de l'éducation nationale



Jacky Simon

*Monsieur Jack Lang  
Ministre de l'Éducation Nationale*

# Sommaire

---

<b>Avant-propos</b> .....	7
Première partie	
<b>Dispositif et activités</b>	
Chapitre premier	
<b>Une ambition : améliorer le lien social entre l'administration de l'éducation nationale, ses usagers et ses personnels</b> .....	13
Chapitre deuxième	
<b>Le témoignage d'un médiateur académique : M. Salines médiateur de l'académie de Créteil</b> .....	27
Chapitre troisième	
<b>Les activités des médiateurs en 1999</b> .....	31
Deuxième partie	
<b>Quelques recommandations</b>	
Chapitre premier	
<b>Clarifier et améliorer les relations de l'administration avec les usagers et avec les personnels</b> .....	43
Chapitre deuxième	
<b>Assurer une meilleure prise en compte du principe d'égalité</b> .....	51
Chapitre troisième	
<b>Assurer une meilleure prise en compte de la dimension humaine</b> .....	59
Troisième partie	
<b>Pour aller plus loin</b>	
Chapitre premier	
<b>Des comportements à modifier</b> .....	65
Chapitre deuxième	
<b>Quelques réussites qui portent témoignage dans des cas très difficiles</b> .....	69
Chapitre troisième	
<b>Des dysfonctionnements plus globaux qui rendent incertaine la tâche des médiateurs</b> .....	73
<b>Conclusion</b> .....	75
<b>Annexes</b> .....	80
<b>Table des matières</b> .....	103



## Avant-propos

---

Le terme de performance se substitue progressivement à celui d'efficacité voire d'efficience, en particulier dans le domaine social.

Ces mots procèdent cependant d'une démarche commune : ils visent l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers et acteurs du service public. Cette recherche de la qualité est au cœur de l'évolution constatée et voulue au ministère de l'Éducation nationale, même si elle est évidemment perfectible.

La modernisation des services, la décentralisation et la déconcentration, le développement d'une administration de proximité, l'évaluation... sont autant de signes tangibles des modifications d'une institution présentée trop souvent comme immobile.

Mais, il faut cependant avoir présent à l'esprit que ces évolutions n'ont de sens et de chances d'être perçues positivement que si elles se traduisent par une amélioration concrète du service rendu aux usagers, en particulier à l'élève, à l'étudiant, dont la loi de 1989 rappelle la place centrale.

Les personnels de toutes catégories participent et doivent participer à cet effort de prise en considération des attentes fortes des usagers. Ils le font et personne ne peut contester l'amélioration de la capacité à mieux gérer un système riche en situations et cas de figure.

Mais la qualité d'un service public se juge et s'apprécie par rapport aux situations particulières, à son aptitude à les prendre en compte, à les traiter avec justice et équité.

Qui, mieux que les intéressés, peut faire émerger le désarroi, parfois la souffrance, résultant d'une décision mal ajustée et pourtant prise souvent avec toute la compétence et le sérieux nécessaire ?

De la mauvaise résolution d'une question peut résulter une image, une approche négative, sans doute injustifiée statistiquement, mais réelle dans le cas particulier.

Dans cet esprit a été créé, par décret du 1<sup>er</sup> décembre 1998, un médiateur de l'éducation nationale et des médiateurs académiques.

Ce nouveau dispositif n'a pas pour objet de mettre en cause la qualité du travail effectué par les agents de l'administration de l'éducation nationale. Il constate aussi l'existence de relations souvent de qualité entre l'institution et ses usagers, à travers en particulier les dispositifs nombreux de concertation.

Mais il révèle la demande forte d'examen individuel de la situation de chacun, qu'il s'agisse d'un élève, d'un parent ou d'un agent de l'éducation nationale. C'est une des conditions de l'amélioration du climat social et plus largement du lien social.

Chacun doit être appréhendé dans sa singularité et non au seul regard d'une norme et d'un cadre nécessaire, dans un état de droit. *Chacun compte.*

La création des médiateurs vise avant tout à dynamiser l'approche qualitative de l'administration vis-à-vis des familles et de leurs enfants mais aussi des personnels. Elle fait l'hypothèse très crédible et presque banale que l'explication, le dialogue sont des réponses plus adaptées que la confrontation devant les tribunaux ou la résignation.

L'hypothèse est faite aussi, sans courir de grand risque, qu'un enseignant qui voit sa situation bien réglée est une personne plus heureuse, donc plus efficace vis-à-vis de ses élèves.

Ainsi l'approche statistique globale pour nécessaire et indispensable qu'elle soit pour porter un jugement d'ensemble sur une politique publique, ne peut rendre totalement compte des cas de dysfonctionnement grave dans des situations où une solution est à portée de la main.

Le rapport met en évidence certaines de ces situations.

Il pointe aussi des cas individuels devant lesquels les médiateurs sont totalement démunis.

Aussi le présent rapport – modeste – compte tenu de la jeunesse du dispositif et de la montée en charge progressive tout au long de l'année 1999, ne saurait être assimilé à un audit d'ensemble du système, même limité. Il n'est pas davantage assimilable au travail fait par les inspections générales, ni par un organisme de sondage. Il ne prétend en aucune façon, porter un quelconque jugement... moralisateur.

*Il se caractérise plutôt par un renversement d'approche.*

La parole, même non représentative, mais significative, est donnée à ceux pour lesquels le dispositif est fait, en particulier les usagers mais aussi les acteurs, enseignants ou non.

Il est un élément d'alerte qui doit inciter à une certaine modestie, à refuser des certitudes... À cet égard, si le nombre de réclamations ne peut être un critère de satisfaction, la nature des réclamations, voire parfois une certaine forme de silence, doivent conduire les décideurs à s'interroger pour progresser.

Il ne s'agit donc pas de culpabiliser quiconque, mais de montrer que face à des situations difficiles, parfois réputées insolubles, il est possible de réussir, sous réserve de faire preuve de volontarisme, de pugnacité, d'écoute mais aussi de responsabilité et cela sans remettre en cause les grands principes juridiques sur lesquels nous vivons et qui sont parfois assimilés à une réglementation discutable.

De nombreux exemples figurant dans ce premier rapport montrent à l'évidence qu'à condition de se donner un peu de temps mais surtout aussi de faire preuve d'ouverture, des situations inextricables, notamment pour les intéressés, peuvent déboucher sur des solutions acceptables.

Le travail des médiateurs est très divers et ne se résume pas au traitement de dossiers souvent complexes. Les médiateurs reçoivent, écoutent, conseillent, orientent... Aussi le présent rapport ne rend compte que d'une part de cette activité qui ne peut sans doute régler tous les dysfonctionnements quotidiens du système éducatif, ni trouver une solution satisfaisante aux difficultés de chacun. Mais les éléments de ce rapport ont l'ambition de montrer qu'avec de la conviction, mais aussi de la modestie et un sens du dialogue, on peut faire en sorte que *le service public de l'éducation soit sur un plan général, mais aussi sur un plan individuel, au service de chacun*. Il s'agit sans doute d'un élément de la modernisation du service public.

Le présent rapport tente de rendre compte d'une façon synthétique mais illustrée de la première année d'activité des médiateurs.

*Dans une première partie* un rappel des objectifs du dispositif issu du décret du 1<sup>er</sup> décembre 1998, précède une analyse chiffrée et qualitative des réclamations reçues.

*Une seconde partie*, prenant appui sur des exemples de réclamations traitées au niveau national ou académique, avance une série de recommandations à destination des décideurs.

*Une troisième partie* enfin, essaie de montrer, exemples à l'appui, la nécessité d'une forte volonté pour modifier certains comportements et toucher à des questions plus générales portant sur le management du système éducatif.

*Jacky Simon,*  
médiateur de l'éducation nationale



Première partie

---

# **Dispositif et activités**



# **Une ambition : améliorer le lien social entre l'administration de l'éducation nationale, ses usagers et ses personnels**

## **Pourquoi une telle démarche ?**

Le ministère de l'Éducation nationale, aux différents niveaux de l'administration, a fait un effort considérable pour mieux dialoguer avec ses usagers : parents d'élèves, élèves, étudiants... Il reste que, dans un domaine aussi essentiel, des progrès sont possibles.

S'agissant de ses relations avec ses agents, l'administration de l'éducation nationale, qui regroupe plus de la moitié de la Fonction publique d'État, a bâti dans le cadre du statut de la Fonction publique une architecture complexe destinée à faciliter l'approche collective mais, en principe aussi, l'approche individuelle.

Or dans ces deux cas de figure, au-delà de l'importance attachée en France, à tout ce qui a trait à l'éducation, il s'agit presque toujours de comprendre un système éducatif complexe, parfois même compliqué.

De nombreuses démarches et efforts sont engagés depuis de nombreuses années pour éclairer globalement l'opinion et clarifier les enjeux et le fonctionnement d'une administration accusée, parfois de façon excessive, d'opacité.

Il reste que ces efforts ne sont sans doute pas suffisants et que l'abondance d'informations, présentées de plus en plus avec des moyens modernes et sophistiqués, n'étanchent que partiellement la soif de connaissance et de sécurité de chacun en la matière.

Mais même si cette démarche était totalement couronnée de succès, il resterait un écart entre l'attente collective et l'attente, voire l'exigence, individuelle.

Chacun demande, évidemment, à être mieux informé mais aussi, souhaite en cas de problème, comprendre, être convaincu autrement que par des arguments d'autorité qui, même fondés juridiquement, n'emportent pas l'adhésion.

En bref, les usagers et les personnels dans leurs rapports avec l'institution scolaire veulent être traités comme des citoyens responsables plutôt que comme des assujettis muets...

Ces exigences qui peuvent apparaître excessives, en particulier à ceux qui, quotidiennement « gèrent », « administrent » ce vaste ensemble, se traduisent par une attente forte dans le domaine des solutions individuelles, individualisées, d'un système qui, trop souvent, a donné l'impression non de raisonner globalement et d'agir localement mais de raisonner dans l'abstrait et d'agir « en moyenne », alors même que les usagers ou les acteurs espèrent une attention unique et personnalisée.

Il ne s'agit pas de généraliser mais de noter que devant le nombre et la montée d'une certaine forme de consumérisme scolaire, l'institution malgré ses efforts, a tendance parfois à se crispier, à se méfier. Tout se passe comme si on présume presque toujours la mauvaise foi, la bonne foi restant l'exception.

Des exemples significatifs seront donnés à titre d'illustration dans le corps de ce rapport.

Ne pas répondre à cette attente conduit à laisser se développer une attitude faite d'impatience, parfois d'ailleurs parfaitement excessive, et déboucher sur des formes larvées ou explicites de contentieux : violences épistolaires, violences verbales, voire violences physiques, mais plus souvent inflation de recours (hiérarchique – contentieux...), en toute hypothèse malaise devant cette forme de maladministration.

## **Un changement d'attitude débouchant sur une pratique rénovée du service public**

Pour de multiples raisons, l'administration de l'éducation nationale reste fascinée par le nombre : nombre d'élèves, d'étudiants, de personnels, d'actes de gestion... Même si la pression du nombre s'est un peu estompée, elle reste cependant réelle comme en témoigne la difficulté à aboutir dans divers domaines au « zéro défaut ». Paradoxalement l'institution scolaire qui a réussi et réussit souvent avec succès, à lancer de grandes procédures ou des chantiers impressionnants. (ex : Plan U 3M –...), parfois avant tous ses homologues ministériels (ex : aides éducateurs) est beaucoup moins performante lorsqu'il s'agit de traiter de petites « quantités », voire des cas individuels, alors même que l'affirmation de la nécessité évidente de placer l'élève au centre du dispositif ou le développement de la pédagogie diversifiée et individualisée prennent corps. Des approches encore trop seulement statistiques subsistent. Qu'on en juge : de nombreux responsables considèrent que globalement la situation est satisfaisante et que quelques pour cent de difficultés relèvent, sinon de l'acceptable, du moins de l'incompressible. Les médiateurs académiques et le médiateur de l'éducation nationale ont été témoins de ces raisonnements tendant à montrer que le pourcentage de personnes insatisfaites (sous réserve de bien les appréhender...) ne représentait qu'un faible pourcentage de l'ensemble et qu'au demeurant ces « miettes » d'insatisfaits ne pouvaient occuper l'énergie de services qui traitent le principal, souvent d'ailleurs avec succès et efficacité...

Or ce raisonnement occulte l'approche individuelle. Un parent d'élève qui n'obtient pas une réponse, un professeur qui constate une erreur dans son reclassement... ne seront pas rassérénés si on leur fait observer que ces dysfonctionnements, certes regrettables, sont très marginaux et ne représentent qu'un très faible pourcentage de malfaçons. Pour chacun d'eux, il s'agit de 100 % de difficulté. Il faut en avoir conscience !

Ainsi, après avoir écarté les demandes manifestement abusives, qui méritent cependant une réponse adaptée, il est essentiel que chacun reçoive un accueil et un traitement à la hauteur de ses attentes, que la réponse soit positive ou négative.

Sur le plan individuel il s'agit de considération, de respect et du retour à la signification simple de la formule du service public. Il y va, certes, de la satisfaction personnelle mais plus largement de l'image d'un service public qui tient une place de premier plan dans notre pays.

*Chaque personne mérite d'être traitée avec une égale attention qu'il s'agisse d'un parent, d'un élève, d'un agent de service, d'un professeur...*

Ne pas s'engager résolument dans cette voie c'est accepter des frustrations individuelles qui mettent en cause l'attachement au service public, c'est glisser consciemment ou non vers une attitude faite de doute et de rancœurs et accepter une perte de confiance. Or le doute conduit aussi à être moins performant.

Ainsi s'agissant des enseignants, ce n'est pas faire une hypothèse audacieuse que de penser qu'un enseignant dont la situation individuelle est bien réglée, expliquée... sera un meilleur enseignant, un meilleur exemple pour ses élèves...

Dans ce contexte et sans prétendre se substituer à des démarches en cours nécessaires, (réformes – rôle des corps de contrôle...) il apparaît pour l'amélioration du lien social et la performance sociale, qu'entre la résignation individuelle toujours destructrice face à un problème personnel et le recours de plus en plus courant aux instances judiciaires, *une place peut être faite à une recherche de solution respectueuse du droit mais prenant en compte la spécificité individuelle*. Enfin, le respect du droit, à condition d'être sur des bases réelles, n'interdit pas l'initiative et la prise en compte de données humaines.

La nomination d'un médiateur de l'éducation nationale et des médiateurs académiques répond à cette ambition.

## **Un dispositif souple, au plus près des personnes**

Les médiateurs n'ont pas pour objet de se substituer aux décideurs. Ces derniers ont une tâche majeure : régler les problèmes que rencontrent nos concitoyens et ce n'est que lorsqu'il y a échec que les médiateurs, intercesseurs, peuvent intervenir pour tenter de faire changer cette décision ou à tout le moins de mieux l'explicitier.

À cet égard il convient de lever une éventuelle erreur d'interprétation : *l'administration confrontée à une question délicate n'a pas à recourir aux médiateurs*. Ces derniers ne peuvent être saisis que par les usagers ou les personnels. *L'administration a une obligation* de tout mettre en œuvre de son propre chef pour aboutir à une solution satisfaisante.

Elle dispose par ailleurs des corps d'inspection pour éclairer son action.

Il reste que rien n'interdit, mais dans un autre contexte, de demander à un médiateur académique, ou au médiateur de l'éducation nationale de jouer un rôle de conciliateur dans un conflit, même si cette approche possible, s'écarte du dispositif prévu par le décret de 1998 (annexe n° 1) qui s'inspire clairement de celui mis en place avec la création du médiateur de la République en 1973.

Qui peut saisir le médiateur de l'éducation nationale ou les médiateurs académiques ?

- Les usagers du service public de l'éducation, c'est-à-dire les parents, les familles, les élèves et les étudiants peuvent s'adresser au médiateur, académique ou de l'éducation nationale lorsqu'après avoir essayé de faire modifier une décision qu'ils n'acceptent pas, n'y réussissent pas. *Les médiateurs jouent le rôle d'intercesseur s'ils estiment la demande fondée.*

- Par ailleurs les personnels (enseignants, non enseignants...) confrontés à une décision individuelle qu'ils contestent après avoir fait les recours hiérarchiques nécessaires, peuvent, en cas d'échec s'adresser au médiateur pour que ce dernier, s'il juge la demande fondée, intercède auprès du décideur.

Le champ est ainsi très large et les personnes concernées nombreuses (voir chapitre III. activités des médiateurs).

Deux remarques méritent d'être faites.

- Il faut faire observer que, dans tous les cas, la réclamation doit porter sur une décision formelle que le demandeur conteste. Cependant, les médiateurs qui sont des « passeurs », des intercesseurs sont ouverts et n'opposent pas de considération juridique fermée, en direction en particulier de publics qui sont souvent désorientés. Ceci est particulièrement vrai pour les familles en difficulté qui éprouvent beaucoup de mal à trouver les points d'entrée dans le système, et qui sont souvent impressionnées, rebutées par l'institution...

- Face à des demandes sortant manifestement du champ d'intervention des médiateurs, ou irrecevables parce qu'abusives, les médiateurs expliquent toujours aux intéressés les raisons du rejet. Ainsi à titre d'exemple la question des fermetures de classes ne relève pas de la compétence des médiateurs qui ne traitent que des questions individuelles. Par ailleurs face à des demandes abusives qui s'apparentent clairement à la recherche de passe-droits, il est clairement répondu qu'aucun dysfonctionnement de l'administration n'apparaissant ou n'étant rapporté et que le sentiment de justice ou d'équité n'étant heurté, il n'y a pas matière à examen de la réclamation. Contrairement aux craintes de l'administration des demandes de cette nature sont globalement assez peu nombreuses.

## Les médiateurs

Qui sont les médiateurs ?

- Le médiateur de l'éducation nationale a été nommé pour trois ans renouvelables par arrêté du ministre de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Technologie et de la ministre déléguée.

Il est réputé avoir une bonne connaissance du fonctionnement de l'administration de l'éducation compte tenu notamment des responsabilités qu'il a exercées au sein de l'éducation nationale. Mais son rôle est moins de trouver une solution que de suggérer une solution correcte au décideur qui garde la responsabilité finale. Il est clair cependant que lorsqu'il réussit à faire naître le doute sur le bien-fondé d'une décision, il peut considérer qu'il est sur la bonne voie pour aboutir à une remise en question.

Il bénéficie d'une totale indépendance vis-à-vis des structures de l'éducation nationale et des ministres.

- Les médiateurs académiques et les correspondants.

Les médiateurs académiques ont été choisis par le médiateur de l'éducation nationale. Ils sont nommés pour un an renouvelable et sont totalement indépendants de la hiérarchie de l'éducation nationale, notamment du recteur avec lequel ils doivent entretenir des relations de confiance, mais ce dernier ne peut leur donner d'instruction ni les charger de régler un problème que l'administration n'a pas été capable de résoudre.

Ces médiateurs académiques, auxquels peuvent être adjoints un ou plusieurs correspondants dans les académies de grande densité, sont des personnalités depuis peu à la retraite, ayant occupé des fonctions importantes au sein de l'institution, gage d'une bonne connaissance des arcanes du système, d'indépendance vis-à-vis de l'administration, et d'une capacité d'écoute et d'approche des problèmes humains. Ils sont enfin bénévoles et garantissent pleinement la discrétion aux réclamants.

Le dispositif s'est mis en place volontairement progressivement (treize médiateurs académiques au 1er janvier 1999, sept médiateurs académiques supplémentaires au 15 septembre 1999 et dix supplémentaires au 1er janvier 2000), démarche rompant avec l'habitude traditionnelle de généraliser hâtivement avant toute expérimentation raisonnable.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2000 (voir liste et coordonnées en annexe no 4) sur trente-six personnes nommées (trente médiateurs académiques et six correspondants) on relève six femmes. Les fonctions antérieures sont variées : 14 chefs d'établissement, 5 inspecteurs généraux, 5 inspecteurs d'académie-inspecteurs pédagogiques régionaux, 4 recteurs, 3 inspecteurs d'académie-directeurs des services départementaux de l'éducation nationale, 2 présidents d'université, 2 inspecteurs de l'éducation nationale-inspecteurs information et orientation, 1 secrétaire général d'université.

## Un accès simple

Le principe posé est simple : les réclamants qui contestent une décision s'adressent au médiateur académique si la décision a été prise par le recteur, l'inspecteur d'académie-directeur des services de l'éducation nationale, ou un chef d'établissement (secondaire – supérieur...)

Si la décision a été prise au niveau national par le ministre ou ses représentants (directeurs...), le médiateur de l'éducation nationale est compétent. Les personnels de l'administration centrale relèvent pour leurs éventuelles réclamations du médiateur de l'éducation nationale.

En cas de décision mixte mettant en cause niveau académique et niveau national, le médiateur de l'éducation nationale coordonne l'ensemble.

Il convient ainsi de noter que dans un souci de clarté et de simplification, il n'existe aucune procédure d'appel du médiateur académique au médiateur de l'éducation nationale.

Il s'agit de gens « disponibles », prêts à l'écoute. Ils sont généralement installés dans un bureau mis à leur disposition par le recteur, (parfois dans un établissement scolaire comme à Nancy). Ils peuvent être joints par écrit, téléphoniquement, sans intermédiaire.

Le fait qu'il s'agisse d'un intercesseur extérieur à la hiérarchie, connaissant les contraintes de chacun (réclamant-institution), est souvent de nature à faciliter ce regard extérieur et à faire bouger le décideur.

Avant de s'adresser directement sans passer par la voie hiérarchique, aux médiateurs de l'éducation nationale et académiques, il est obligatoire d'avoir effectué une première démarche auprès des administrations compétentes concernées – demande d'explication ou contestation de la décision – et que le désaccord persiste.

Les médiateurs traitent au cas par cas les réclamations qui leur sont soumises (voir infra chapitre II).

Après avoir vérifié que l'affaire est recevable et relève effectivement de leur compétence, les médiateurs académiques procèdent à un examen au fond du dossier.

Lorsque la réclamation leur semble justifiée, ils engagent alors, avec l'administration concernée, un dialogue qui pourra les conduire à présenter une recommandation à l'organisme qui a pris la décision.

Ils recherchent une solution au litige et interviennent pour cela auprès de l'autorité responsable de la décision contestée.

Si la réponse de l'administration ne leur paraît pas satisfaisante, ils peuvent formuler des recommandations et les rendre publiques ultérieurement dans le rapport annuel.

Le système mis en place est souple et doit le rester pour éviter de tomber dans une forme de bureaucratie procédurale. À cet égard il faut rappeler que les médiateurs académiques, comme le médiateur de l'éducation nationale d'ailleurs, peuvent

recevoir personnellement les intéressés pour expliciter leur demande et essayer de mieux comprendre la réclamation... Il est essentiel qu'ils répondent au besoin de dialogue et d'écoute.

À titre d'illustration, on peut rapporter l'épisode suivant : le médiateur de l'éducation nationale reçoit une secrétaire d'administration venue lui exposer le contenu d'un dossier résumant toute sa vie administrative. Il s'agit incontestablement de la relation de toute sa vie. A l'issue d'un entretien de deux heures elle lui affirme les yeux embués que « *c'est la première fois qu'elle peut expliquer son problème et qu'on l'écoute* ».

Elle ajoute d'ailleurs qu'elle a pu le faire en confiance ici, car elle a perdu toute « *confiance dans son administration* ». Cette dernière remarque qui peut paraître excessive, voire très injuste pour l'administration, met l'accent sur la qualité première des médiateurs : inspirer confiance et être discrets.

Les médiateurs de l'éducation nationale et académiques peuvent être saisis avant la justice. Les délais à respecter pour engager une action en justice ne sont pas suspendus par la saisine des médiateurs.

Ils peuvent éventuellement être saisis pendant qu'une procédure devant la justice est engagée, afin d'obtenir un règlement à l'amiable du différend.

Ils peuvent être saisis après que la justice s'est prononcée. Si les médiateurs n'ont pas la faculté de remettre en cause le bien-fondé d'une décision de justice, il leur est possible de faire des recommandations à l'organisme mis en cause.

## **Un travail fait d'analyse et de conviction**

Le médiateur académique est un homme seul ou une femme seule aidés parfois d'un correspondant. Au niveau national le médiateur de l'éducation nationale qui assure la coordination d'ensemble du réseau dispose de quatre collaborateurs. On le voit, le dispositif est très léger afin d'éviter la tentation de constituer une administration parallèle... et sans doute inefficace.

Le système ne peut fonctionner que si l'administration qui a pris la décision accepte de discuter pour examiner si celle-ci correspond bien à l'objectif visé, et si aucune injustice ou iniquité en résultent.

Les médiateurs ne peuvent donc rien sans le travail des services mais ils apportent un regard extérieur et des arguments qui s'imposent parfois par leur pouvoir de conviction.

Aussi peut-on dire, sans récuser évidemment les démarches hiérarchiques, que le pouvoir majeur du médiateur est de ne pas en avoir.

À cet égard les craintes ressenties par certains recteurs de se trouver face à des contre-pouvoirs, se sont avérées vaines dans la mesure où chacun a, en règle générale, correctement joué le jeu.

Au niveau national la situation est naturellement plus complexe. Si les directions ont parfaitement admis le sens de la démarche et fait preuve dans de nombreux cas d'un esprit constructif, elles ont, sauf exception, peu de rapports directs avec les personnels qu'elles gèrent, a fortiori les usagers, déconcentration oblige.

Il reste que de nombreuses décisions qui conditionnent la vie des usagers et des personnels, même dans un contexte en voie de déconcentration, relèvent encore du niveau central. (voir statistiques ci-après). Force est de constater cependant une certaine rigidité de comportement d'un niveau central bardé parfois de certitudes quasi régaliennes... même si de nombreux dossiers trouvent des issues favorables aux réclamants.

Les médiateurs ne prennent donc pas de décision mais essaient de susciter un changement d'attitude de la part de l'administration qui décide. Il s'agit sans doute de leur mission centrale, approche qui exclut tout moralisme et toute culpabilisation.

Il est clair que ceci nécessite beaucoup d'attention, de temps et parfois des moyens supplémentaires.

Les médiateurs peuvent aller sur place pour apprécier une situation, voire, s'agissant du médiateur de l'éducation nationale, faire appel aux deux inspections générales.

### Un travail en liaison avec les directeurs des relations et ressources humaines (DRRH), sur le plan du personnel : une situation en évolution

Au moment où se met en place le réseau des DRRH dans les académies et compte tenu de l'importance des problèmes de personnel dans l'activité des médiateurs académiques (cf. chapitre III – activités des médiateurs en 1999) il est important de bien préciser les rapports entre médiateurs et DRRH.

Ce n'est que lorsque les personnels concernés n'ont pu obtenir la révision d'une décision prise au niveau académique ou infra-académique et après avoir été en principe reçu par le DRRH que le médiateur académique peut être saisi. Il ne s'agit pas pour lui de se substituer au DRRH ni de combler une éventuelle non-intervention.

Ceci est d'autant plus important que le médiateur académique saisi ne pourra faire évoluer éventuellement la situation qu'après un dialogue fructueux avec l'intéressé, le responsable de la division des personnels et le DRRH. La mise en place des DRRH est à l'évidence essentielle car elle conditionne la réussite d'une gestion déconcentrée et... qualitative.

Le médiateur académique qui ne fait pas partie de l'administration à la différence du DRRH, ne doit jouer un rôle qu'à titre exceptionnel. Or actuellement, la totalité des médiateurs académiques sont parfois submergés de réclamations qui, pour la plupart, auraient pu être solutionnées par le DRRH, voire le chef d'établissement. Les rapports des médiateurs académiques avec les DRRH sont qualifiés de très bons, même si parfois, sans doute assaillis de demandes, les DRRH ont des difficultés à ne pas manifester quelque agacement vis-à-vis de sollicitations qui,

parfois, concernent non seulement des personnes en difficulté, mais plus généralement des personnels qui demandent conseils, aides et... réponses à leurs questions. Ceci pose évidemment la question de leur positionnement vis-à-vis des services et du recteur, et par voie de conséquence, de leur crédibilité vis-à-vis des personnels.

Il ne s'agit donc pas uniquement d'un problème technique mettant en cause la justesse d'un référentiel nécessaire, mais de la personnalité des DRRH, de leur stature et de leur capacité à s'imposer et à prendre des initiatives dans un domaine où l'approche « relations humaines » est aussi importante, sinon plus, que l'approche « ressources humaines ».

### Une approche qui peut être complémentaire de l'activité d'autres acteurs sociaux

Dans une société où le terme de médiateur recouvre un grand nombre de démarches parfois très éloignées, il est clair qu'un certain nombre d'organisations ont pu s'interroger sur le positionnement des médiateurs. Il s'agit essentiellement des organisations syndicales de personnels et d'associations de parents d'élèves. S'agissant des premières citées, le médiateur de l'éducation nationale ainsi d'ailleurs que les médiateurs académiques ont clairement précisé qu'il n'y avait pas concurrence mais complémentarité. Le réseau des médiateurs n'entend pas se substituer au dialogue institutionnel normal traitant en particulier des questions générales, collectives... Par ailleurs s'agissant des questions personnelles, chacun développe son rôle. Les médiateurs ont des relations avec les organisations syndicales et parfois réussissent là où d'autres ont échoué et inversement. Toutefois, les médiateurs insistent fortement sur la démarche individuelle de l'intéressé, éventuellement accompagné, condition de la responsabilité.

Une approche identique peut être retenue avec les associations des parents d'élèves. Ces dernières, reçues aussi par le médiateur de l'éducation nationale, peuvent être des relais efficaces pour faire connaître le réseau des médiateurs académiques, et souvent travailler en liaison étroite avec eux.

Il reste qu'elles sont confrontées à la même difficulté que l'institution scolaire pour aider les familles les plus en difficulté, les plus éloignées du système éducatif, même si et surtout si elles en attendent beaucoup.

Aussi les médiateurs académiques se sont-ils rapprochés du réseau des associations qui travaillent en milieu social pour se faire connaître et apporter une aide éventuelle.

Sur le plan national, le médiateur de l'éducation nationale a reçu un certain nombre d'organisations qui œuvrent dans le secteur social, en faveur principalement des plus démunis : ATD Quart monde, Secours catholique, Secours populaire, Croix Rouge, Familles rurales...

Au moment où on assiste à un véritable « débordement » du social (voir *Informations sociales* n° 76, 1999 : Revue de la Caisse nationale des allocations familiales), dans lequel les questions scolaires ont une grande place, les médiateurs, tant au niveau national qu'académique, peuvent apporter leur contribution à la fois

comme facilitateur, capable de dégripper une machine trop encline à appliquer la réglementation sans prendre en compte suffisamment la complexité de la situation individuelle mais aussi capable d'écouter ceux qui les saisissent et parmi eux, ceux qui sont les moins aptes à comprendre les arcanes d'un système complexe.

Les médiateurs doivent donc être, au-delà des textes, des architectes de bonne volonté du social, modestes certes, mais sans aucun doute convaincus.

## **Les rapports avec le Médiateur de la République**

Conçu sur le modèle du Médiateur de la République créé par la loi n° 73.6 du 3 janvier 1973 modifiée, le dispositif du médiateur du ministère de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Technologie a été bâti en recherchant une harmonie de fonctionnement avec le Médiateur de la République et ses délégués départementaux.

Il n'existe aucun lien de subordination du médiateur de l'éducation nationale au Médiateur de la République, et les relations sont excellentes et se nouent dans un climat de confiance réciproque. Le médiateur de l'éducation nationale est compétent dans des domaines qui échappent de par la loi à la compétence du Médiateur de la République, les réclamations des personnels en activité.

S'agissant de questions communes (personnels à la retraite, usagers...), le Médiateur de la République est assez peu saisi dans les faits mais lorsqu'il l'est, il saisit le médiateur de l'éducation nationale pour instruire l'affaire, celui-ci étant par ailleurs correspondant du Médiateur de la République.

Un texte conjoint Médiateur de la République/médiateur de l'éducation nationale a été signé le 29 juin 1999 (cf. annexe no 3) précisant les champs de compétences de chacun.

Deux remarques peuvent être faites.

- Quand un réclamant saisit le médiateur de l'éducation nationale d'une question qui aurait pu être de la compétence du Médiateur de la République et qu'il n'obtient pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de la République. Ce dernier fera certes instruire l'affaire à nouveau par le médiateur de l'éducation nationale.

- Sur certaines affaires complexes, le Médiateur de la République et le médiateur de l'éducation nationale ont pu parfois unir leurs efforts et obtenir gain de cause...

*Le médiateur de l'éducation nationale est le correspondant du Médiateur de la République.*

Lorsque le Médiateur de la République est saisi de questions éducatives relevant de sa compétence, il les transmet dans la plupart des cas au médiateur de l'éducation nationale. Il faut noter qu'une dizaine de cas ont été transmis pour instruction au médiateur de l'éducation nationale en 1999. Ce dernier a apuré aussi la situation antérieure en traitant soixante dossiers en attente. Il doit par ailleurs faire progresser l'instruction des recommandations du Médiateur de la République par

l'administration du ministère de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Technologie.

On rappellera que les propositions faites par le Médiateur de la République dans le cadre de son rapport annuel au Président de la République comportent des points concernant l'éducation nationale.

À ce titre, en sa qualité de correspondant du Médiateur de la République, le médiateur de l'éducation nationale a, sur le plan interministériel, à assurer le suivi des propositions de réforme à l'initiative du Médiateur de la République et concernant le ministère de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Technologie. À ce titre, il veille, auprès des directions concernées, à la mise en œuvre des recommandations contenues dans ces propositions et participe aux réunions du comité inter ministériel de suivi des propositions de réforme du Médiateur de la République présidées par le directeur de cabinet du ministre de la Fonction publique, de la réforme de l'État et de la décentralisation en présence du directeur du secrétariat général du Gouvernement. À l'occasion de ces réunions, ont été, en 1999, examinées les propositions suivantes de réforme concernant l'éducation nationale.

- *La proposition 95-R004* relative aux conditions d'attribution des bourses d'enseignement supérieur aux étudiants titulaires de bac +4 : sur ce dossier, le comité interministériel s'est finalement rangé à la pratique actuelle du MENRT d'attribution de bourses sur critère universitaire pour la poursuite d'études en 3<sup>e</sup> cycle compte tenu, notamment de l'effort significatif, fait chaque année par ce ministère, pour augmenter le contingent de boursiers pouvant en bénéficier. Cet effort soutenu a été considéré comme pouvant, à terme, répondre au souci du Médiateur de la République d'accompagner les étudiants d'origine modeste et particulièrement méritants jusqu'au bout de leur cursus en sauvegardant leur indépendance financière.

- *La proposition AGE 94-07* relative à la réglementation des examens dans les établissements d'enseignement supérieur : il a été convenu que cette proposition, compte tenu des remarques faites par le MENRT, donnerait lieu à une circulaire élaborée par la direction des enseignements supérieurs visant, pour garantir à la fois les droits des étudiants et la compétence des jurys, au rappel de la réglementation existante accompagnée de la jurisprudence actuelle en ce domaine. La circulaire n° 2000-033 du 1<sup>er</sup> mars 2000 traitant de cette question a été publiée au BOEN du 9 mars 2000.

- *La proposition 96-R004* relative à l'indemnisation des dommages causés par et aux élèves de l'enseignement public : cette question est liée aux conclusions du groupe de travail sur la responsabilité des personnels de l'éducation nationale mis en place sur ce thème par le Garde des Sceaux et la ministre déléguée à l'Enseignement scolaire le 6 octobre 1999.

Outre ce dernier dossier dont l'examen va être poursuivi en 2000, deux autres propositions sont en cours d'instruction au sein du ministère. Elles concernent :

- *La proposition 99-R002* relative à la possibilité de prolonger le droit à concourir pour l'internat en médecine en cas d'empêchement non seulement pour

cas de force majeure collective, ce qui est déjà possible, mais aussi pour force majeure individuelle (maladie ou accident par exemple).

- *La proposition 99-R004* ayant pour objet de prévenir l'apparition de trop-perçus liés à la perception simultanée d'un traitement d'activité et d'indemnités journalières de sécurité sociale par un agent non contractuel de l'État pendant un congé de maladie, de maternité ou d'accident du travail.

## Quelles perspectives ?

S'agissant de la mise en place de la médiature de l'éducation nationale telle qu'elle a été décrite dans les pages qui précèdent, il est prématuré de tirer des conclusions définitives sur l'avenir du dispositif.

Toutefois quelques points méritent une attention particulière.

### **Le dispositif n'est vraisemblablement pas encore suffisamment connu, ce qui nécessite de développer une politique d'information offensive et directe**

La médiature dispose d'un site internet (<http://education.gouv.fr/syst/mediateur/textref.htm>) mis à jour régulièrement même si ce mode de publicité a des limites. Les médiateurs académiques ainsi que le médiateur de l'éducation nationale se sont exprimés à plusieurs reprises dans les médias écrits (quotidiens, hebdomadaires : *Le Monde de l'éducation...* ; revues syndicales... ; revue de la MGEN...) voire audiovisuels (Télévision – radio...).

Chaque médiateur académique a été « installé » par le médiateur de l'éducation nationale lors d'une réunion spécifique destinée à préciser aux responsables de l'administration (recteurs, IA-DSDEN, chefs de division...) que le dispositif est fait pour faciliter la résolution des problèmes rencontrés par les usagers et les personnels. L'accent est mis aussi sur la qualité du travail des agents et la nécessité de poursuivre dans cette direction qualitative.

Cette réunion est aussi l'occasion d'une rencontre spécifique avec les associations de parents d'élèves et la presse locale, un relais essentiel, auquel se joignent parfois la radio et la télévision. Il apparaît en effet que les parents sont moins bien informés que les enseignants.

On notera la diffusion de brefs supports papier en direction des établissements et des écoles. À titre d'exemple on trouvera en annexe l'affichette élaborée par le médiateur académique de Nancy-Metz ainsi qu'une reproduction de l'affiche destinée aux personnels de l'administration centrale.

## **Les réticences teintées de scepticisme de certains décideurs ont été assez rapidement surmontées**

On peut même estimer que chacun joue le jeu correctement, avec des nuances.

Les pages qui précèdent ont essayé de dissiper un éventuel malentendu entre la mise en place des DRRH et celle des médiateurs.

Par ailleurs contrairement aux craintes affichées, le médiateur de l'éducation nationale a certes reçu de nombreuses demandes de personnel (cf. chapitre II) mais la déconcentration du mouvement ne s'est pas traduite par un raz de marée au niveau national. En revanche la demande d'une approche plus qualitative, plus personnalisée est manifeste à tous les niveaux et en particulier au niveau académique.

Enfin les réticences des décideurs ne sont pas totalement éliminées lorsqu'il s'agit de revenir sur des décisions prises, même si on reconnaît le bien-fondé de la recommandation des médiateurs.

Changer d'avis n'a jamais été aisé, même si c'est chose courante. L'analyse d'ensemble montre cependant que la susceptibilité dans ce domaine est moins grande au niveau académique qu'au niveau national. Quelques exemples relevés dans les développements ultérieurs montrent que les directions de l'administration centrale, sans doute parce que se situant au sommet de la pyramide, rechignent plus que l'échelon académique à remettre en cause leurs certitudes.

Ainsi le concept d'équité a beaucoup de mal à être pris en compte, même avec précaution et même si Aristote avait déjà défini ce concept : « l'équité serait une force dressée à côté du droit strict pour en compenser les faiblesses, pour en combler les lacunes, pour en atténuer les conséquences particulièrement néfastes, l'équité se présentant comme une sorte d'honnêteté assurant la prise en compte des droits passés sous silence par le législateur, lequel ne peut les déterminer tous avec précision ». (Aristote, *Éthique à Nicomaque*).



# **Le témoignage d'un médiateur académique : M. Salines médiateur de l'académie de Créteil**

### **La saisine du médiateur**

*« Les usagers ou agents de l'académie de Créteil qui souhaitent me contacter, peuvent téléphoner aux deux secrétaires mises à ma disposition par le recteur et qui assurent en plus de leurs tâches quotidiennes le suivi de la mission de médiation. Deux numéros de téléphone sont, en principe, connus de tous : une bonne publicité a été faite dès l'année dernière mais ceci est évidemment perfectible. Les usagers doivent obligatoirement me saisir par écrit et joindre un dossier aussi complet que possible à l'appui de leur demande. Je souhaite en particulier disposer de toutes les pièces concernant les démarches entreprises, naturellement, auprès des différents niveaux de l'administration de l'Éducation nationale. Je suis très strict sur cette exigence : aucune affaire n'est instruite ou engagée si cette condition n'est pas remplie. Ceci est fait dans l'intérêt des réclamants pour des raisons d'efficacité et pour éviter des pertes de temps. Un accusé de réception est systématiquement adressé par la secrétaire par retour du courrier.*

### **L'instruction du dossier**

*Le dossier est pris en charge immédiatement par moi-même ou mon collègue <sup>1</sup> qui m'assiste. Le partage entre nous se fait, soit par le calendrier, en fonction de nos jours de permanence, soit en fonction de notre compétence antérieure. Mais en fait nous échangeons beaucoup entre nous, c'est un travail d'équipe.*

---

1- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000, M. Michel Salines est assisté dans sa tâche par M. Charles Dahan correspondant.

*En fonction du dossier deux démarches apparaissent alors possibles.*

- *Le dossier est clair, le problème évident, les interlocuteurs clairement désignés : je contacte l'échelon administratif qui est à l'origine de la décision motivant la demande de médiation. Il peut s'agir, de l'autorité qui a signé (inspecteur d'académie, chef d'établissement, voire recteur ou secrétaire général de l'académie) ou dans un premier temps du service qui a instruit le dossier.*

*Cette approche est toujours menée avec discrétion, délicatesse et diplomatie. Il ne faut jamais donner le sentiment de juger de la pertinence de la décision arrêtée ou proposée : je présente toujours ma démarche comme une demande d'informations me permettant de répondre à mon interlocuteur. J'ai constaté l'extrême susceptibilité de certains de ces personnels ou de ces responsables qui font leur travail en général avec grande conscience et sont souvent débordés. Il est vrai qu'au début ils réagissaient parfois comme si la question posée était une remise en cause de leur travail et de leur compétence. Il est important de les rassurer et de leur donner le sentiment que nous sommes solidaires de leur action... du moins au début de l'instruction de chaque affaire. Autre précaution qui me semble très importante : éviter les « courts-circuits » et ne pas poser la même question à deux niveaux différents de la hiérarchie. Ce principe implique de bien savoir à qui l'on doit s'adresser et donc de soigneusement préparer ces démarches en se renseignant sur la personne à qui s'adresser.*

- *Dans le cas de conflits internes, en particulier dans un établissement : conflit entre personnel et responsable, au sein d'une équipe de direction, etc., je m'impose évidemment une très grande prudence. Il m'est souvent arrivé de laisser la ou les personnes mises en cause par le réclamant dans l'ignorance totale de la démarche qui la ou les met en cause en m'adressant par exemple aux corps d'inspection. Ainsi dans un très grave conflit entre une principale adjointe et son principal (conflit mettant en péril le fonctionnement du collège, mais peut-être conflit minimisé par l'inspecteur d'académie), je n'ai vu que le réclamant, les inspecteurs pédagogiques régionaux vie scolaire et le recteur. Le principal n'a connu que très tardivement la demande dont il était l'objet. La médiation s'exerce à partir d'un recensement et de l'analyse de faits, mais elle travaille sur des hommes et donc sur des relations humaines ; elle doit tenir compte des comportements et de tous les facteurs d'irrationnalité qui peuvent déclencher des réactions en chaîne incontrôlables. Il ne faudrait pas que le remède devienne pire que le mal ; ici plus encore que dans l'administration de pleine responsabilité, le respect des autres, la discrétion, la prudence et toutes les règles habituelles de notre déontologie ne doivent jamais être oubliées... C'est difficile parce qu'il faut se garder soi-même de toute réaction passionnée ou passionnelle, de tout jugement de valeur, bien que l'on tombe parfois sur des décisions ou certains comportements inacceptables venant de responsables. La bonne résolution des problèmes passe donc par l'écoute des deux parties et par le dialogue franc, direct mais mesuré... il m'est pourtant arrivé deux ou trois fois de devoir m'engager personnellement car j'avais le sentiment de n'être pas compris. Mais mes interlocuteurs dans l'académie me connaissent maintenant, apprécient mon indépendance, ma pondération et reçoivent donc assez bien mes arguments de conviction.*

## **Le contact avec les réclamants**

*Dans ce domaine il n'y a pas de règle établie. Selon les cas il m'arrive de ne prendre contact par écrit avec le réclamant, qu'à l'issue de l'instruction, pour donner la conclusion à laquelle je suis parvenu en mon âme et conscience : classement du dossier, transmission à l'autorité hiérarchique compétente, maintien d'une décision prise etc. Dans les cas plus difficiles, il m'arrive de rencontrer la personne très vite, dès le début de l'instruction du dossier, de lui téléphoner d'emblée, de l'entendre pour mieux comprendre le dossier. Il m'arrive de procéder ainsi avec des personnes que je sens en détresse, ne sachant plus à qui ou à quoi se raccrocher. Mais dans ces cas de contact précoce je m'efforce de ne rien laisser paraître de mes premières impressions, de ne rien promettre bien sûr, pour rester libre pour la suite et ne pas décevoir des attentes que l'on aurait créées et que l'on ne pourrait satisfaire.*

*Je ne prends donc pas contact systématiquement avec les réclamants à la fois par économie de temps et aussi pour garder la nécessaire distance avec les problèmes posés et les personnes qui les posent. Je prends un contact personnel avec environ 20 % des réclamations et j'en rencontre environ 10 %. Dans 95 % des cas, ma conclusion est rédigée sous forme de lettre adressée aux intéressés. Dans les cas les plus difficiles un compte rendu personnel est fait au recteur que je rencontre régulièrement ou à l'inspecteur d'académie lorsque la compétence est de niveau départemental. Mais, et c'est à mon avis capital, les responsables concernés, chefs d'établissement, inspecteurs, inspecteurs d'académie, recteurs etc. reçoivent systématiquement une copie de mes courriers aux réclamants. Seules les questions qui relèvent de la discrétion demandée et justifiée par les intéressés en sont exclues. C'est très important pour le bon fonctionnement de l'administration et aussi pour le contrat de confiance nécessaire entre toutes les personnes concernées par le dossier... Ainsi plusieurs responsables ont vu aussi que je n'hésitais pas, sans démagogie, à indiquer à un réclamant qu'il avait tort et à le faire par écrit.*

*Au 1<sup>er</sup> mars 2000, deux cents réclamations en quatorze mois ont été reçues. »*



## Les activités des médiateurs en 1999

### Les réclamations reçues en 1999 (tableau 1)

Au total, le nombre de réclamations reçues en 1999 par le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques (*treize académies disposent d'un médiateur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1999 et sept académies depuis le 15 septembre 1999, les dossiers des dix autres académies ayant été traités par le médiateur de l'éducation nationale*) est de 2 387.

Tableau 1  
Année 1999 – Dossiers reçus et répartition par type de réclamants

	Répartition																				Total général	
	Personnels										Usagers											
	IATOS		Prim.		Second.		Sup.		Total		Prim.		Sec.		Sup.		Total					
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%		
Méd. éduc.	135	23	61	10	352	60	41	7	589	79	17	11	79	50	63	40	159	21	748	100		
Méd. acad. 1/1/99	166	19	121	14	560	63	41	5	888	71	70	19	189	52	106	29	365	29	1253	100		
Méd. acad. 15/9/99	53	20	18	7	179	69	10	4	260	67	16	13	94	75	16	13	126	33	386	100		
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>20</b>	<b>200</b>	<b>12</b>	<b>1 091</b>	<b>63</b>	<b>92</b>	<b>5</b>	<b>1 737</b>	<b>73</b>	<b>103</b>	<b>16</b>	<b>362</b>	<b>56</b>	<b>185</b>	<b>28</b>	<b>650</b>	<b>27</b>	<b>2 387</b>	<b>100</b>		

Médiateur de l'éducation nationale  
Médiateurs académiques (création au 1<sup>er</sup>.01.99) – treize académies  
Médiateurs académiques (création au 15.09.99) – sept académies

## L'origine des réclamations

Sur ce total, 1 737 réclamations émanent des personnels, soit 73 % et 650 des usagers, soit 27 %. Mais, le médiateur de l'éducation nationale a été saisi plus amplement par les personnels, 79 %, que par les usagers, 21 % (figure 1A1), les médiateurs académiques, pour leur part, ayant été sollicités par 70 % de personnels et 30 % d'usagers (figure 1A2).

Figure 1A1

### Médiateur de l'éducation nationale

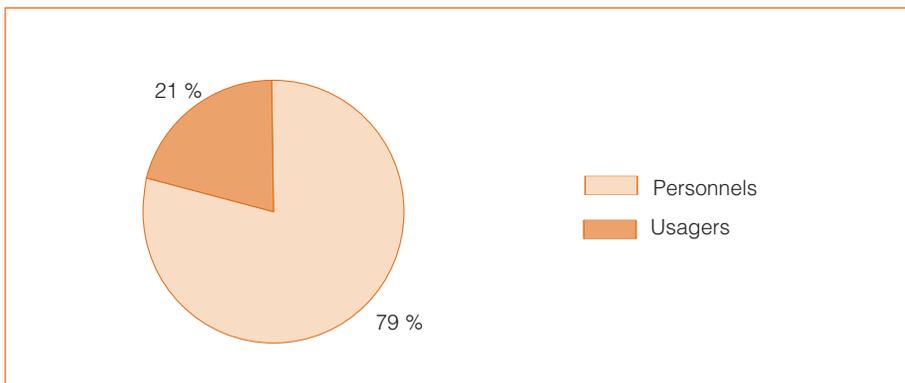
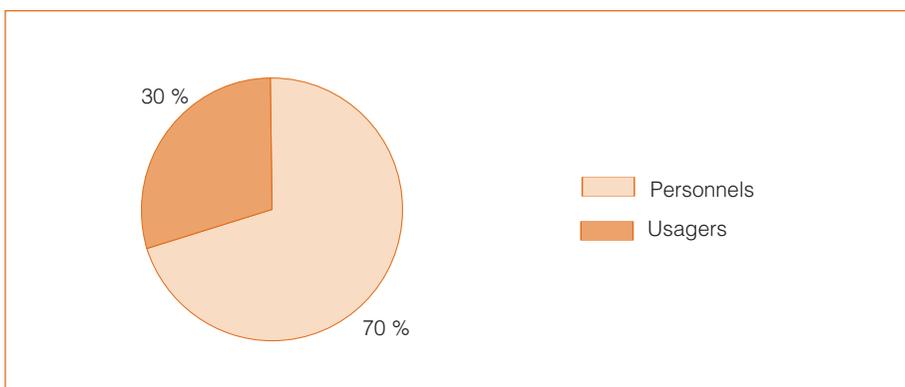


Figure 1A2

### Médiateurs académiques



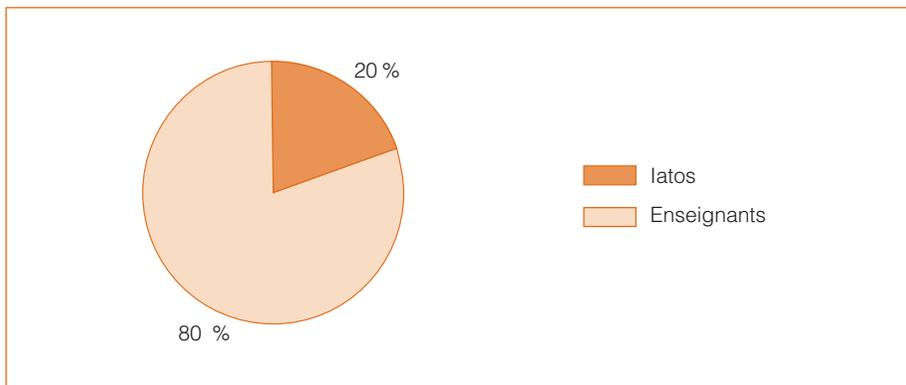
Ce fort écart dans la demande entre les personnels et les usagers, moins ample au niveau académique, est préoccupant même si le manque de recul en tempère l'importance. Il pourrait s'expliquer par la difficulté objective d'informer.

Il reste que les personnes les plus fragiles qui, souvent, sont éloignées du système éducatif et des réseaux associatifs restent largement à l'écart. Les médiateurs académiques réfléchissent aux diverses actions à mettre en œuvre durant l'année 2000 pour faciliter l'accès de ces publics aux médiateurs. Des démarches concrètes

sont en cours et prennent appui sur les réseaux opérationnels existant dans le domaine social et associatif (ATD quart-monde ; Secours populaire ; Secours catholique...)

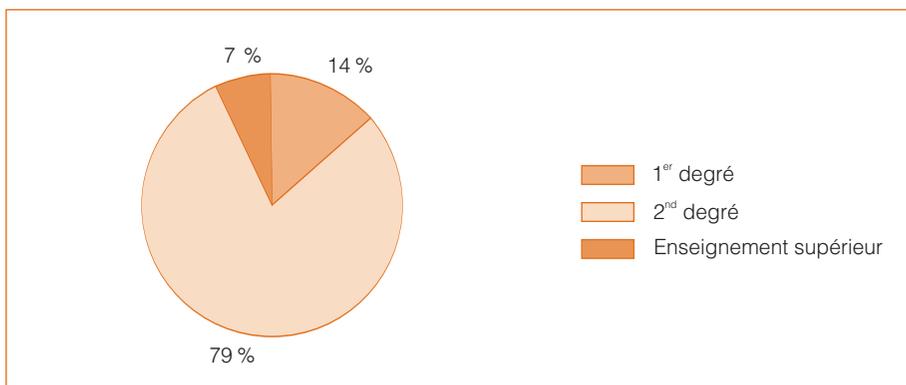
- Parmi les personnels, les enseignants sont à l'origine de 80 % des demandes, (1 383), et les IATOS de 20 %, (354) (*figure 1A3*).

Figure 1A3  
**Les personnels**



Chez les enseignants, sur un total de 1 383, les réclamations les plus nombreuses émanent des personnels du second degré : 79 % avec un total de 1 091 réclamations ; les personnels du premier degré ne représentent que 14 % d'entre elles, avec 200 demandes et ceux de l'enseignement supérieur 7 %, avec 92 demandes (*figure 1A4*).

Figure 1A4  
**Les enseignants**



Le constat est clair mais son interprétation délicate.

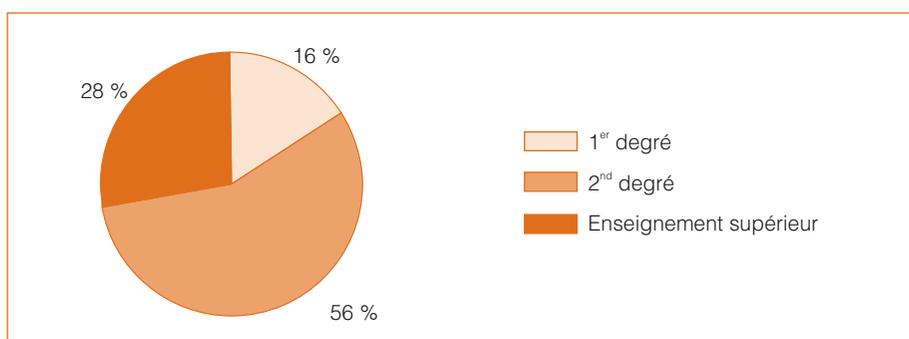
Les personnels du second degré s'adressent plus volontiers aux médiateurs académiques que ceux du premier degré : il est toutefois difficile, faute d'une analyse précise d'en tirer des conclusions pertinentes quant à leur situation professionnelle respective.

On notera cependant qu'une plus grande proximité dans la gestion quotidienne des enseignants du premier degré rend peut-être moins nécessaire le recours aux médiateurs académiques ou au médiateur de l'éducation nationale.

- Pour les usagers, la distorsion est moins grande entre les niveaux d'enseignement. Les demandes concernant l'enseignement du premier degré avec 103 réclamations représentent 16 % de l'ensemble, le second degré avec 362 réclamations, 56 %, et l'enseignement supérieur avec 185 réclamations, 28 % (figure 1A5).

On notera à nouveau que ce sont les usagers du second degré (parents-élèves) qui se manifestent le plus, suivis par les étudiants.

Figure 1A5  
**Les usagers**



## La nature des demandes (tableau 2)

Tableau 2  
**Année 1999 – Dossiers reçus et répartition par nature des demandes**

	Répartition																Total général			
	Vie professionnelle (1)		Questions financières et sociales (2)		Environnement et relations professionnelles (3)		Divers		Total	Scolarité (4)		Vie scolaire ou universitaire (5)		Questions financières et sociales (6)		Divers			Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%		Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre			%	
Méd.éduc.	382	65	162	27	28	5	17	3	589	106	67	21	13	15	9	17	11	159	748	100
Méd. acad. 1/1/99	581	65	192	22	72	8	43	5	888	215	59	79	22	33	9	38	10	365	1 253	100
Méd. acad. 15/9/99	170	65	65	25	18	7	7	3	260	75	60	20	16	14	11	17	13	126	386	100
<b>Total</b>	<b>1 133</b>	<b>65</b>	<b>419</b>	<b>24</b>	<b>118</b>	<b>7</b>	<b>67</b>	<b>4</b>	<b>1 737</b>	<b>396</b>	<b>61</b>	<b>120</b>	<b>18</b>	<b>62</b>	<b>10</b>	<b>72</b>	<b>11</b>	<b>650</b>	<b>2 387</b>	<b>100</b>

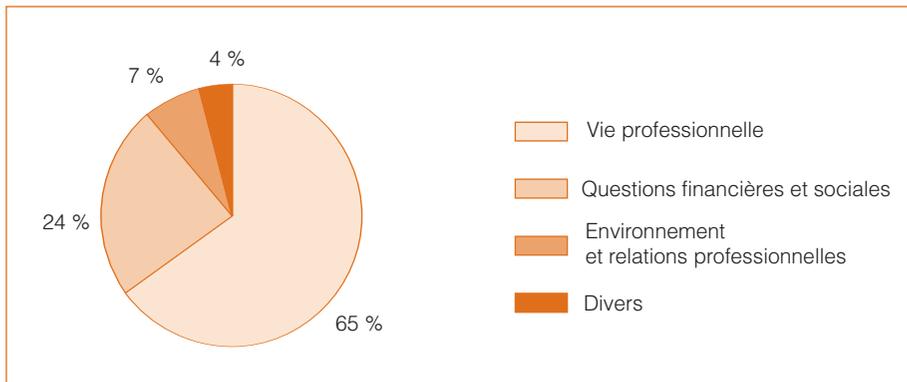
Note de lecture :

- (1) Vie professionnelle : recrutement, mutation, carrière et statut, congés...
- (2) Questions financières et sociales : rémunérations, indemnités, prestations diverses, pensions...
- (3) Environnement et relations professionnelles : organisation du travail, relations internes et externes, accès à l'information...
- (4) Scolarité : inscription, cursus, options, orientation/affectation, examen et concours, équivalence de diplômes...
- (5) Vie scolaire ou universitaire : discipline, sanctions, relations internes et externes...
- (6) Questions financières et sociales : frais de scolarité, gratuité, bourses, allocations...

## Chez les personnels

Les questions relatives à la vie professionnelle et aux problèmes financiers et sociaux l'emportent très largement, 89 %, sur les préoccupations relationnelles dans l'environnement du travail, 7 % globalement (respectivement 5 % et 8 % aux niveaux national et académique) (figure 1B1).

Figure 1B1



Dans le cadre de la vie professionnelle des personnels, outre les problèmes de recrutement qui, par définition, ne concernent que les entrants, 12 %, la majorité des enseignants est surtout préoccupée par des questions de carrière ou de mutation, 84 % des réclamations (figure 1B2). Mais les questions financières et de pensions les touchent également (figure 1B3).

Figure 1B2

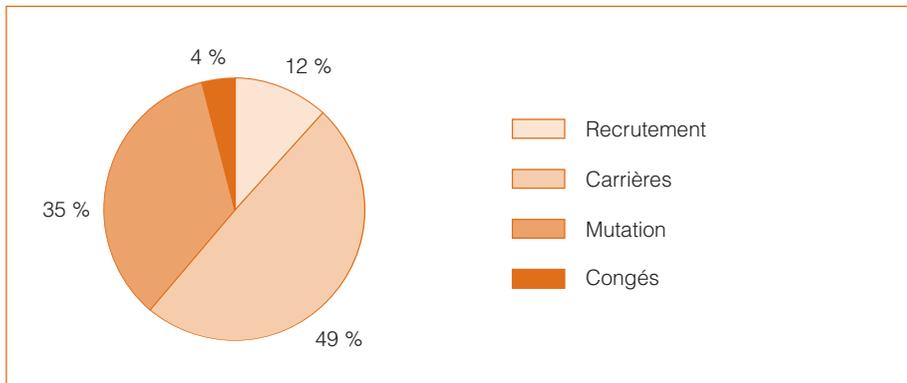
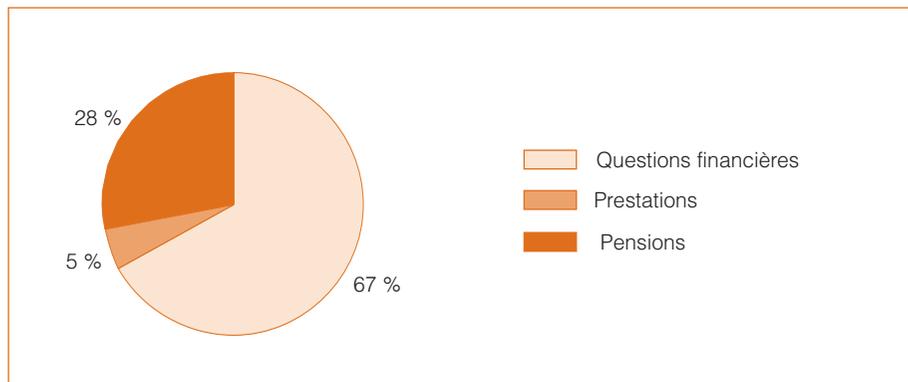


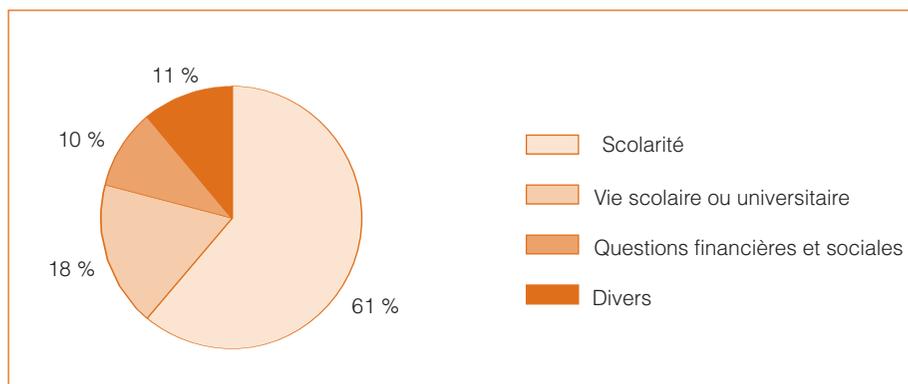
Figure 1B3



### Chez les usagers

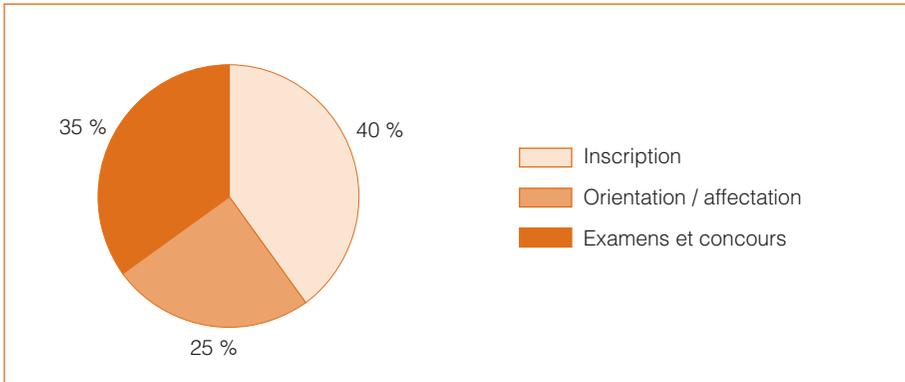
Avec 79 %, les problèmes de scolarité et de vie scolaire ou universitaire correspondent aux réclamations les plus fréquentes. Pour les seuls problèmes liés à la vie scolaire ou universitaire, le nombre de réclamations reçues est de 18 % (figure 1B4), au niveau national (13 %) et au niveau académique, 20 % environ (tableau 2 page 34).

Figure 1B4



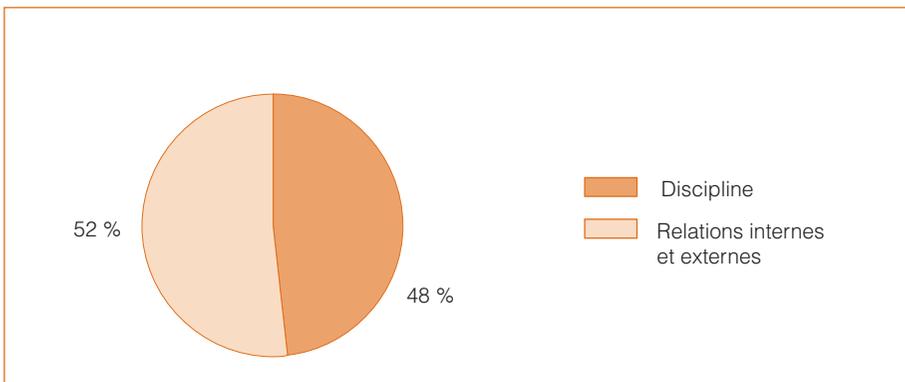
S'agissant des problèmes de scolarité, on constate un certain déséquilibre entre les réclamations relatives aux questions d'orientation et d'affectation (25 %), d'examens et concours (35 %) et d'inscription (40 %). Ces dernières questions sont souvent les plus délicates (figure 1B5).

Figure 1B5



Les réclamations concernant la vie scolaire ou universitaire touchent majoritairement le domaine relationnel (*figure 1B6*).

Figure 1B6



## Les résultats obtenus (tableau 3)

### Les résultats

Sur les 2 387 dossiers reçus, 2 148, soit 90 %, ont été traités et 239, soit 10 % sont encore en cours d'instruction chez les médiateurs.

L'action des médiateurs tant au niveau académique que national consiste à rechercher une solution positive mais aussi à expliquer parfois des décisions administratives défavorables. Cette plus-value explicative est souvent de nature à résoudre un conflit larvé ou ouvert.

Dans ce contexte général, on constate que les affaires dont le résultat est plutôt favorable aux réclamants, représentent 53 % des dossiers traités, 31 % ayant obtenu un résultat défavorable, 6 % restant en instance de décision, 10 % réorientés.

Tableau 3

**Année 1999 – Dossiers reçus : répartition selon les résultats obtenus et traités**

	Affaires instruites										Affaires en cours d'instruction		Total général (dossiers reçus)	
	Avec effet plutôt positif pour le réclamant (1)		Avec effet plutôt négatif pour le réclamant (2)		Recommandations en attente de décision (3)		Dossiers réorientés après instruction (4)		Total des affaires réglées					
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Méd. éduc.	317	53	145	24	13	2	129	21	604	81	144	19	748	100
Méd. acad. 1/1/99	608	51	419	35	83	7	79	7	1 189	95	64	5	1 253	100
Méd. acad. 15/9/99	206	58	96	27	41	12	12	3	355	92	31	8	386	100
<b>Total</b>	<b>1 131</b>	<b>53</b>	<b>660</b>	<b>31</b>	<b>137</b>	<b>6</b>	<b>220</b>	<b>10</b>	<b>2 148</b>	<b>90</b>	<b>239</b>	<b>10</b>	<b>2 387</b>	<b>100</b>

Note de lecture :

(1) Recommandation suivie d'effet par le décideur ou médiation assurée, ou plus value explicative permettant au réclamant de mieux comprendre les raisons de la réponse négative reçue.

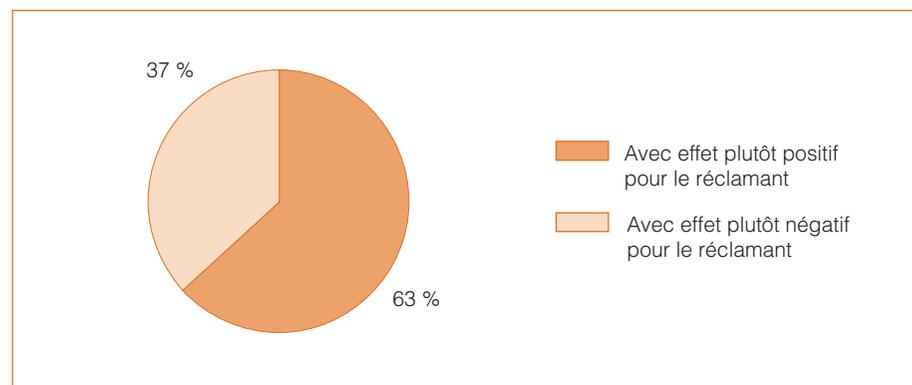
(2) Rejet de la demande car non fondée, classement du dossier pour incompétence du médiateur ou recommandation non suivie d'effet par le décideur.

(3) Recommandation en cours.

(4) En direction d'un autre médiateur de l'éducation nationale et du Médiateur de la République.

Si on se réfère aux 1 791 dossiers menés à leur terme, 63 % ont reçu une issue plutôt favorable pour le réclamant (figure 2A1).

Figure 2A1



## **Les délais de traitement des dossiers et de règlement des affaires**

Concernant les délais de traitement des dossiers par les médiateurs en liaison avec les services gestionnaires et ceux liés à la prise de décision finale de l'administration, il n'a pas été possible, en 1999, de les mesurer. Il est possible, cependant, de constater, d'ores et déjà, que la durée de traitement d'un dossier, en fonction de son degré de complexité, est très variable de l'un à l'autre, certains pouvant être instruits dans la même journée et d'autres pouvant exiger plusieurs mois, voire plus d'une année d'instruction et de discussion avec les services concernés. En toute hypothèse les réclamants sont informés.



Deuxième partie

---

# **Quelques recommandations**

Ces recommandations ordonnées autour de trois thèmes objet de trois chapitres s'appuient sur les enseignements tirés de réclamations faites en 1999 aux médiateurs académiques et au médiateur de l'éducation nationale.



# **Clarifier et améliorer les relations de l'administration avec les usagers et avec les personnels**

## **Adresser des réponses aussi personnalisées que possible aux interlocuteurs**

### **Des réponses dans des délais raisonnables aux demandes d'explication**

Dans de nombreux cas adressés aux médiateurs, émanant le plus souvent de personnels mais aussi d'usagers, l'administration s'abstient de répondre aux demandes d'explication tout à fait légitimes.

Tout se passe comme si on estimait qu'il y avait risque de contestation systématique du bien fondé de la réponse.

Parfois même les réponses comportent des explications mais interviennent d'une façon manifestement trop tardive.

Ainsi dans plusieurs cas, les services, saisis d'un recours gracieux font le choix délibéré de ne pas répondre aux intéressés, laissant s'écouler le délai de quatre mois au-delà duquel le silence de l'administration vaut rejet. Cette pratique conduit presque toujours à augmenter le nombre de recours contentieux, alors même que la prévention des contentieux doit être recherchée.

### **Des réponses tout simplement**

De nombreuses réclamations transmises aux médiateurs soulèvent peu de problèmes de nature technique mais révèlent un dysfonctionnement grave : la non réponse. Les médiateurs ont été très surpris de constater l'ampleur de ce phénomène. Il s'agit parfois, de l'avis même des services concernés, de questions qui ne leur posent aucun problème mais, submergés dans certains cas, ils en sous-estiment par ailleurs l'importance pour la personne concernée. Il en résulte inévitablement un sentiment de méfiance renforcée vis-à-vis de l'administration et l'impression d'être ignoré voire méprisé...

Deux exemples, parmi d'autres, qui auraient pu être réglés spontanément sans l'intervention d'un médiateur, illustrent ces propos.

Un élève réclame communication de sa copie d'examen pendant huit mois ; un professeur demande à consulter vainement son dossier pendant six mois. Dans les deux cas les services concernés s'étonnent de l'existence d'un problème qui n'existerait que dans l'esprit des demandeurs...

L'inconvénient de réponses pouvant susciter des demandes reconventionnelles est mince comparé à la non satisfaction qui résulte d'une non réponse tant pour l'intéressé que pour l'image écornée du service public.

Aussi est-il suggéré vivement de prendre les dispositions suivantes.

- *Dès réception d'un courrier, envoi immédiat et obligatoire par l'administration d'un accusé de réception avec indications des coordonnées de l'agent qui suit le dossier. Cette mesure pourrait être la première à prendre en compte dans l'élaboration de normes de qualité.*
- *Systématiser la mise en place dans chaque niveau d'administration (administration centrale/rectorat/inspection académique/établissement) d'une cellule d'accueil des usagers et des personnels en mesure de renseigner, à tout le moins aiguiller, les interlocuteurs, y compris téléphoniquement.*

## **Adresser des réponses comportant, dans un langage clair, des explications nécessaires à leur compréhension**

Lorsqu'elles existent, les explications sont souvent ressenties comme insatisfaisantes, car peu explicites. Un certain nombre de décisions ne sont tout simplement pas motivées (des décisions de conseils de classe, par exemple). Cette situation rend effectivement incertain tout dialogue ultérieur. Par ailleurs, les réponses de l'administration sont souvent présentées de façon trop technique et juridique assorties de références à des textes d'ordre législatif et/ou réglementaire (loi, décret, circulaire, note de service) sans autre formalité ; elles sont en outre souvent trop laconiques pour être accessibles à la grande majorité des utilisateurs.

## **Rédiger les textes, en langage simple et fiable, qui servent de référence aux administrés**

Un grand nombre de réclamations dont les médiateurs ont été saisis en 1999 auraient pu être évitées si la rédaction par exemple des circulaires et notes de service annuelles relatives aux campagnes de recrutement, de mutation et d'attribution de bourses d'enseignement supérieur à caractère social, avait été plus lisible et plus réaliste notamment en ce qui concerne les délais.

## **La nécessité d'une information plus lisible**

Ainsi à propos du mouvement national à gestion déconcentrée, la note de service n° 2000-003 du 3 janvier 2000 relative au mouvement national à gestion déconcentrée est l'exemple type d'un texte perfectible en matière d'information. Cette note reconduit en effet celle de la campagne 1999 en indiquant, en tant que de besoin, les modifications apportées pour la campagne 2000 obligeant les lecteurs à lire et comprendre deux textes insérés dans deux BO différents...

Il ressort de la plupart des réclamations qu'un effort devrait être fait dans l'information des intéressés sur la règle du jeu relative aux mouvements inter et intra-académiques de mutation des personnels enseignants et d'éducation du second degré.

L'information, donnée par le « logiciel de simulation des mutations au service des professeurs – SIAM – », est un incontestable progrès pour la connaissance et l'appropriation par les personnels du mouvement les concernant, mais ces derniers n'ont pas encore fait véritablement la différence entre les deux mouvements.

Beaucoup d'entre eux ont eu le sentiment d'être lésés lorsque, n'ayant pas obtenu satisfaction à leur demande de mutation inter-académique, ils ont constaté que des postes étaient, à la fin du mouvement auquel ils avaient participé, toujours vacants dans l'académie demandée.

Ainsi afin de ne pas donner aux personnels le sentiment d'avoir été trompés par l'administration, il serait judicieux d'expliquer, dans la note de service annuelle ou dans « SIAM », que le mouvement inter-académique vise à assurer à la fois les affectations d'une académie à l'autre et la répartition équitable des personnels titulaires et auxiliaires entre les académies en fonction de leurs besoins. De ce fait, les recteurs ne sont pas tenus de faire publier au mouvement national tous les postes vacants dans leur académie, ne serait-ce que parce que, au sein de chacune d'entre elles, il y a des personnels affectés en zone de remplacement, voire des auxiliaires à réemployer, dont le recteur doit tenir compte dans sa politique de gestion des ressources humaines au sein de son académie. En toute hypothèse une clarification s'impose pour une meilleure compréhension.

## **La nécessité d'une information plus claire**

Concernant les recrutements, les principales réclamations sont intervenues au sujet des radiations de la liste des lauréats aux concours, après vérification des conditions requises notamment de diplômes. Si cette vérification, a posteriori, a été instaurée par la loi 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée par la loi 91-715 du 26 juillet 1991 dans un souci de simplification administrative pour éviter à tous les candidats, y compris à ceux qui, en définitive, ne seront pas reçus, d'avoir à fournir les justificatifs utiles, il n'apparaît pas moins nécessaire de mieux attirer l'attention des candidats sur cette mesure de simplification, sur la date à laquelle les conditions requises sont appréciées (ce point reste très flou dans les circulaires), sur le fait qu'ils ont à vérifier eux-mêmes, avant le concours, qu'ils les remplissent bien, en les mettant en garde, éventuellement, sur le risque qu'ils

prendraient à se porter candidats et de passer les épreuves en sachant pertinemment qu'ils ne rempliront pas les conditions requises. Afin d'éviter la situation de « reçus collés » il est suggéré d'opérer cette vérification au plus tard avant le début des épreuves d'admission et d'en informer les candidats concernés.

## **La nécessité d'une information plus précise et plus rigoureuse**

Il faut signaler également le cas de nombreux candidats qui ont laissé passer les délais d'inscription aux divers concours d'enseignement et notamment de l'agrégation parce qu'ils ne remplissaient pas encore les conditions requises au moment de l'inscription alors qu'ils les remplissaient peu de temps après et en tout cas avant la date des épreuves. Le problème semble découler de la rédaction du paragraphe 2.3.1. de la note de service n° 99-116 du 29 juillet 1999 qui dispose que « la confirmation d'inscription ou le dossier pré-imprimé d'inscription porte l'attestation du candidat qu'il remplit toutes les conditions requises par la réglementation du concours », alors que celles-ci ne sont, en fait, en l'absence de dispositions réglementaires contraires, appréciées qu'à la date des épreuves. Afin d'éviter à l'avenir ce type de confusion, une rédaction plus claire et plus explicite de cette note de service, notamment en ce qui concerne la date à laquelle les conditions requises sont appréciées, est suggérée. Le médiateur de l'éducation nationale a appelé l'attention du directeur des personnels enseignants, sur ce point, qui a, d'ores et déjà, confirmé qu'une évolution de ce texte était à l'étude dans ses services.

Dans le domaine des mutations des indications peu précises peuvent induire en erreur les candidats.

Ainsi l'annuaire des établissements parisiens présente certains établissements composés d'un collège et d'un lycée comme distincts. Dans la pratique, ces établissements n'ont pas été « partitionnés ». Ces indications induisent en erreur les enseignants ayant demandé à être affectés en lycée et qui dans la pratique sont affectés dans des classes de collège, ce qui provoque déception et parfois colère contre l'administration.

Enfin et, même si formellement les dispositions figurent au sein d'une circulaire d'ensemble souvent dense, il peut être nécessaire de rappeler avec force, en matière d'inscription à un concours, la nécessité de respecter d'une part, les délais, et d'autre part, d'assurer l'envoi en recommandé simple, sous la responsabilité personnelle du candidat sans passer par un intermédiaire, fût-il le chef d'établissement comme dans le cas suivant : une maîtresse auxiliaire candidate au concours réservé du CAPES-session 2000 au lieu d'adresser elle-même son dossier d'inscription à la maison des examens, emprunte la voie hiérarchique et remet au chef d'établissement son dossier. Ce dernier procède à un envoi simple, dans les délais prescrits, en lieu et place d'un envoi en recommandé simple conduisant le service à rejeter le dossier posté en temps utile, mais insuffisamment affranchi...

Par ailleurs, il convient, en matière de préinscription par minitel d'une part, de rappeler la responsabilité des candidats dans le suivi d'éventuelles erreurs mais d'autre part, de réfléchir à une simplification de la procédure pour les usagers.

## **La nécessité d'une information plus accessible au lecteur et comportant des délais réalistes pour les administrés**

Concernant l'attribution des bourses d'enseignement supérieur, des réclamations sont parvenues au sujet de l'application faite par certains CROUS de la circulaire 99-040 du 26 mars 1999 relative aux modalités d'attribution des bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux et notamment des dispositions portant sur la prise en compte des ressources des parents divorcés de l'étudiant.

Dans la circulaire précitée, il est précisé que « les revenus retenus peuvent ne concerner que le parent ayant la charge du candidat sous réserve qu'un jugement prévoie pour l'autre parent l'obligation du versement d'une pension alimentaire ». En application de cette disposition sujette à interprétation, les services de certains CROUS retiennent, pour déterminer le taux de la bourse, les revenus des deux parents divorcés même dans l'hypothèse où le jugement de divorce indique explicitement que l'état d'impécuniosité de l'un des époux l'exonère momentanément du paiement de la pension alimentaire. S'agissant, en l'espèce, d'une application littérale, inéquitable et différente d'un CROUS à l'autre de la circulaire, la direction des enseignements supérieurs a invité les services concernés à prendre, dans ce cas de figure, une décision favorable au demandeur. L'esprit de ce texte signifie que le jugement du divorce, sans supprimer l'obligation de versement de la pension alimentaire de l'époux divorcé sans ressources, en suspend l'application tant que l'état d'impécuniosité demeure, l'avis d'imposition annuelle en faisant foi. Il reste, cependant, que les circulaires à venir devraient clarifier cette disposition sous peine de laisser perdurer des applications discordantes pouvant mettre en péril le principe d'égalité de traitement des demandeurs de bourses.

Il est par ailleurs essentiel que les textes fixent des délais suffisants pour pouvoir être respectés. Cette position de bon sens est capitale pour les personnels par exemple qui se voient refuser leurs demandes de mutation pour cause de transmission hors délais.

Hormis les cas de négligence de la part des intéressés, les délais pour accomplir les actes liés aux formalités requises pour une candidature à une mutation devraient tenir compte du temps raisonnablement nécessaire pour la transmission normale de l'information. Un effort de l'administration en ces domaines, loin de la desservir, lui permettra de se réconcilier avec les publics concernés qui, dès lors, auront moins de motifs de récrimination face aux décisions qui ne leur seront pas toujours favorables.

Ainsi, la mise en œuvre de la note de service n° 98-250 du 24 novembre 1998 relative aux emplois et procédures d'affectation des enseignants du second degré dans les établissements d'enseignement supérieur pour 1999, publiée au BO n° 45

du 3 décembre 1998, a suscité de nombreuses réclamations émanant des professeurs agrégés en raison du délai d'un mois accordé pour déposer les candidatures. Si ce délai peut paraître raisonnable en période normale, il ne l'est pas quand cette période y inclut les congés scolaires de fin d'année civile, ce qui, dans les faits sinon en droit, a réduit considérablement les délais d'information.

L'administration travaille souvent selon des calendriers très tendus mais la publication au BOEN, voire sa transmission directe aux services décideurs et établissements ne signifient que rarement la prise de connaissance immédiate pour les personnels qui ne sont pas abonnés au BO, situation d'ailleurs de certains établissements...

Le caractère réaliste des délais serait un progrès pour les candidats mais aussi pour les agents ayant en charge la mise en œuvre du dispositif concerné.

*Les exemples cités ci-dessus, conduisent aux recommandations suivantes :*

- *établir et publier des circulaires et notes de service uniques comportant des délais réalistes dans le cadre des campagnes annuelles, voire pluriannuelles, textes abrogeant explicitement les textes antérieurs et mettant en évidence les points clés (délais...) ;*
- *clarifier plus précisément la règle du jeu en matière de mouvements inter et intra académiques ;*
- *informer plus précisément les candidats sur les conditions requises pour passer les concours et s'efforcer de procéder aux vérifications des conditions à concourir avant le début des épreuves d'admission ;*
- *préciser clairement aux CROUS, pour déterminer le taux de bourse, les revenus à prendre en considération en cas notamment de divorce.*

## **Contrôler mais aussi conseiller les usagers et personnels dans leurs démarches administratives**

Assurer la transparence de l'information pour le public et conseiller les agents et le public dans leurs démarches sont autant de tâches qui incombent à une administration soucieuse à la fois de la régularité des actes réalisés mais aussi de la satisfaction des administrés.

Même si nul n'est censé ignorer la loi et si l'adage a toute sa valeur juridique, il est grave d'accepter sans réagir la formule au demeurant nuancée par certains textes selon laquelle « l'administration n'est nullement tenue de porter à la connaissance des fonctionnaires la réglementation qui leur est applicable » (extrait d'une réponse du service des pensions du ministère de l'Économie et des Finances).

*Des actions préventives sont nécessaires, notamment dans le domaine des droits à pension de retraite.*

Il est possible de citer le cas d'un professeur de lettres qui a adressé une réclamation relative au refus que lui a opposé le ministère de l'Éducation nationale,

de la Recherche et de la Technologie de valider ses services auxiliaires, à la date de sa titularisation, au motif que sa demande de validation, établie le 11 septembre 1973 alors qu'il venait d'être nommé stagiaire, devait être postérieure à sa titularisation, qui, elle, n'est intervenue qu'un an après. Tout en reconnaissant les faits, le professeur, qui a agi ainsi par excès de prudence et surtout par ignorance des dispositions de l'article R/7 4 du code des pensions, a été conforté dans celle-ci par une note du 8 novembre 1973, adressée par l'inspecteur d'académie au proviseur du lycée où il exerçait alors, demandant des pièces complémentaires pour permettre de faire valider ses services auxiliaires sans faire allusion au caractère prématuré de sa demande. Cette absence d'information sur son erreur par le service administratif concerné, dont le rôle devrait être à la fois d'assurer la bonne gestion du service public, de veiller à la régularité des actes administratifs et d'informer, voire de conseiller les agents sur la régularité de leurs démarches, a pénalisé très lourdement ce professeur qui, dès lors, doit valider ses services sur la base de son indice actuel 731 alors que celui-ci était en 1974 à 338.

Les médiateurs sont destinataires de nombreuses réclamations dans ces domaines et sont très souvent démunis compte tenu du caractère rigoureux de la réglementation.

*Aussi, outre une information en début de carrière, il est suggéré de prévoir, dans l'esprit du décret n° 80-792 du 2 octobre 1980 sur l'accélération du règlement des droits à pension de retraite de l'État, dans la note annuelle de service qui paraît, chaque année au BO de l'éducation nationale, un dispositif plus préventif visant à communiquer à chaque fonctionnaire de l'éducation nationale, cinq ou dix ans, par exemple après sa titularisation, un premier document comportant l'état civil et la situation de famille de l'intéressé ainsi qu'un état détaillé de ces services civils ou militaires précisant notamment, le déroulement de sa carrière avec indication des périodes valables ou de nature à être prises en compte pour la retraite ainsi que les périodes d'activité pouvant ouvrir droit à une pension de l'un des régimes de retraite visés à l'article L5 du code des pensions civiles et militaires de retraite. Par un tel dispositif comprenant une action préventive et une deuxième action régulatrice quelques années après le début de la carrière, seront ainsi évités de nombreux cas douloureux et souvent inextricables, liés à la rigidité, en la matière, des services chargés des pensions au ministère de l'Éducation nationale, elle-même induite par celle du ministère des Finances.*

Une telle approche de nature informative et préventive n'est pas étrangère au comportement de l'administration de l'éducation nationale, comme en témoigne l'exemple ci-dessous : l'administration, consciente, dès la publication d'un décret, des ambiguïtés qui y étaient contenues, a pris soin de mettre en garde les intéressés contre des choix pouvant leur être éventuellement préjudiciables ultérieurement. Il s'agit des conditions exceptionnelles d'intégration dans le corps des certifiés offertes, par le décret de 1993, aux PEGC, sans condition d'âge ni de diplôme, qui avaient pour but de réduire les effectifs de ce corps en voie d'extinction sans priver, pour autant, les PEGC ayant une certaine ancienneté d'accéder à une fin de carrière aussi avantageuse que ceux qui avaient choisi l'intégration. Ceux d'entre eux relativement

anciens dans la carrière, qui ont choisi la voie de l'intégration ont subi un ralentissement de carrière lié à la contrainte des sept années de services effectifs dans le corps des certifiés requises pour pouvoir accéder à la hors classe. Aussi l'administration voulant que chacun se décide en connaissance de cause, avait pris la peine, par une lettre du 11 mars 1993, d'informer tous les PEGC des conséquences de leur choix éventuel, variables selon leur ancienneté dans le corps.

# **Assurer une meilleure prise en compte du principe d'égalité**

## **Mieux harmoniser la réglementation**

L'évolution des statuts des diverses catégories de personnels et, plus généralement, de la réglementation concernant l'une ou l'autre de ces catégories n'a pas toujours été accompagnée de dispositions permettant d'assurer la cohérence transversale des textes entre eux créant ainsi des différences de traitement et, de ce fait, des ruptures d'égalité entre des agents publics se trouvant dans les mêmes conditions.

Dans le but de les réduire, il est préconisé, à travers les cas décrits ci-dessous, d'évoluer dans les directions suivantes :

## **Permettre l'accès à l'enseignement supérieur des personnels enseignants du premier degré dans les mêmes conditions que leurs homologues du second degré**

Les ex professeurs des écoles devenus maîtres de conférences subissent un préjudice compte tenu de l'impossibilité dans laquelle ils se trouvent de pouvoir bénéficier des dispositions du décret n° 85-465 du 26 avril 1985 qui réserve le reclassement à la première classe du corps de maître de conférences aux seuls enseignants du second degré. L'exclusion des anciens instituteurs du bénéfice de ce texte n'est pas, en soi, choquant dans la mesure où ces derniers étaient recrutés au niveau du baccalauréat. Mais, depuis la création du corps des professeurs des écoles, compte tenu du niveau de leur recrutement à bac +3 et de leur aspiration, comme certains de leurs collègues du second degré, à épouser une carrière d'enseignant chercheur, l'exclusion de cette catégorie d'enseignants du bénéfice des dispositions de ce texte n'a, en toute logique, plus raison d'être. Le directeur des personnels enseignants, consulté sur ce point, a annoncé qu'une réflexion sur le décret précité était en cours.

Par ailleurs, les normaliens, lauréats du concours de professeurs des écoles, ne peuvent pas actuellement, en l'absence de dispositions précises sur ce point, bénéficier, comme les lauréats des concours d'agrégation et du CAPES pour lesquels une mesure est prévue dans la note de service 99-066 du 7 mai 1999, du report d'intégration en deuxième année d'IUFM jusqu'à la fin de leur scolarité à l'école normale

supérieure. Pourtant, depuis le décret du 1<sup>er</sup> août 1990 créant le corps de professeurs des écoles, ces derniers sont recrutés au même niveau de diplômes que les professeurs du second degré, ce qui pourrait leur donner, en toute logique, une égale aspiration à accéder à l'enseignement supérieur.

*L'extension de cette disposition aux normaliens, lauréats du concours de professeurs des écoles, mérite examen.*

## **Examiner les conditions de reclassement de professeurs des écoles accédant au corps des professeurs certifiés, au regard de celles dont bénéficient les instituteurs**

L'exemple suivant illustre cette situation : un professeur certifié d'histoire et géographie qui, après avoir été instituteur, est devenu professeur des écoles par liste d'aptitude le 1<sup>er</sup> septembre 1997. Il a, ensuite, été reçu au CAPES en 1998 et nommé certifié stagiaire au 1<sup>er</sup> septembre 1998, puis titularisé le 1<sup>er</sup> septembre 1999. Ce professeur a constaté que les modalités réglementaires de reclassement sont telles que le passage direct du corps des instituteurs dans celui des certifiés lui aurait valu un classement à un échelon supérieur (ancienneté multipliée par 1,35) s'il n'avait pas entre temps été promu professeur des écoles (ancienneté conservée).

## **Réexaminer les conditions d'intégration dans la Fonction publique d'État de certains contractuels**

Le ministre de la Fonction publique, de la Réforme de l'État et de la Décentralisation a été saisi, à la demande du médiateur de l'éducation nationale, par la direction des affaires financières de la situation de certains agents contractuels administratifs de quatrième catégorie (ACA4) qui n'ont pas été titularisés dans un corps de catégorie C dans la mesure où les dispositions fixant les modalités de cette intégration (décret n° 93-435 du 24 mars 1993) ont fait l'objet d'une annulation par le Conseil d'État en date du 4 janvier 1995. La parution du décret n° 98-12 du 7 janvier 1998 autorisant finalement l'intégration en catégorie B des ACA4 n'a pas permis, en effet, d'intégrer ceux d'entre eux qui avaient entre temps bénéficié d'une promotion comme ACA3.

Or, ces agents ne peuvent pas être considérés comme ayant renoncé au bénéfice des dispositions de la loi de 1983 dite loi Le Pors, d'autant que la promotion des intéressés ayant été opérée postérieurement à l'intégration des ACA3 dans un corps de catégorie B, ils n'ont pas pu être titularisés non plus au titre de leurs nouvelles fonctions. En effet, aucune proposition régulière d'intégration des ACA4 n'a, de fait, été opérée avant 1998. Aussi, sauf à risquer une rupture d'égalité de traitement, il paraît difficile de reprocher à ces personnels de ne pas avoir demandé leur intégration en catégorie C sur la base d'un texte qui, annulé, est réputé ne jamais avoir existé. Dès lors, au vu de la réglementation

existante, une solution permettant de régler la situation de ces agents consisterait à instaurer, par la voie d'un arrêté ministériel, un nouvel examen professionnel d'accès au corps des SAAC et SASU ouvert aux seuls ACA3 sous réserve de l'accord du ministère de la Fonction publique.

### **Étendre à ceux qui n'ont pas pu encore l'obtenir la validation des services auxiliaires pour les pensions de retraite des ex élèves-professeurs**

À l'invitation du médiateur de l'éducation nationale, la direction des affaires financières a demandé la prise en compte des années passées en centre de formation pour la constitution du droit à pension de certains personnels enseignants et d'orientation. Les personnels concernés, suite à des erreurs cumulées de l'administration, ont vu prélever sur leur traitement des pensions civiles afférentes à leur période de scolarité en qualité d'élèves professeurs leur laissant ainsi croire à la parfaite régularité de leur situation de fonctionnaires stagiaires. Le ministre chargé du Budget a pris, en outre, pour les élèves professeurs des centres de formation des professeurs techniques (CFPT) recrutés en application du décret 75-1161 du 16 décembre 1975, une décision exceptionnelle en leur maintenant le bénéfice de leur affiliation au régime de retraite des fonctionnaires, ce qui accroît d'autant le caractère inégalitaire et pénalisant de la situation des personnels précités. Face à une telle situation, une extension de la décision exceptionnelle paraît équitable.

### **Élargir aux personnels des DOM les indemnités de changement de résidence dont bénéficient les autres personnels y compris des TOM**

À la demande du médiateur, relayée par la direction des affaires financières, le ministre de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Technologie a saisi son homologue de la Fonction publique, de la réforme de l'État et de la décentralisation de la disparité des décrets n° 89-271 du 12 avril 1989, n° 90-437 du 28 mai 1990 et n° 98-844 du 22 septembre 1998 concernant l'indemnité respective de frais de changement de résidence à l'occasion d'une première nomination dans la fonction publique des personnels métropolitains et des départements et territoires d'outre-mer qui ont occupé des fonctions effectives pendant quatre ans. Les seuls personnels exclus du bénéfice de l'indemnité sont actuellement ceux des départements d'outre-mer.

### **Tendre vers une harmonisation de certaines dispositions des statuts des assistantes sociales et des infirmières**

Les assistantes sociales de l'éducation nationale bénéficient, une fois titularisées, d'une bonification d'ancienneté lorsqu'elles ont, antérieurement à leur titularisation, exercé en dehors de la fonction publique des fonctions d'assistante sociale

« de façon continue ». Cette notion d'exercice continu, qui figure dans le statut des assistantes sociales, a conduit l'administration à refuser la bonification d'ancienneté à une personne ayant exercé des fonctions d'assistante sociale pendant dix ans avant sa titularisation : cette personne ayant connu une période de chômage de dix-huit jours, l'administration considère en effet que les fonctions d'assistante sociale n'ont pas été exercées de façon continue !

L'administration ne fait pas montre de la même rigidité envers les infirmières de l'éducation nationale placées dans la même situation : il se trouve en effet que leur statut particulier ne fait, lui, pas mention de la notion d'exercice continu.

### **Rechercher une harmonisation des textes concernant les possibilités de nomination de directeurs d'école en qualité de personnel de direction par liste d'aptitude**

Alors qu'un certain nombre d'anciens directeurs d'école font parfois fonction de principal adjoint à la satisfaction générale, leur inscription sur la liste d'aptitude compte tenu de certaines incohérences de textes est incertaine. La DPATE envisage de réexaminer ces textes.

### **Examiner les conditions d'une éventuelle harmonisation des dates de départ à la retraite en cours d'année des personnels enseignants des premier et second degrés**

Par application des dispositions de l'article 35 de la loi n° 90-537 du 4 juillet 1990 « les personnels enseignants appartenant aux corps des instituteurs et des professeurs des écoles qui remplissent, en cours d'année scolaire, les conditions d'âge pour obtenir la jouissance immédiate de leur pension sont maintenus en activité jusqu'à la fin de l'année scolaire... ».

Cette disparité sur le bien fondé de laquelle le médiateur de l'éducation nationale n'a pas à se prononcer, sauf à constater que les conditions de travail tant des enseignants du premier degré que du second degré ont évolué..., suscite des réclamations de la part des personnels du premier degré qui constatent qu'elle ne s'applique pas à leurs collègues du second degré.

### **Assurer une meilleure coordination de l'action administrative**

La mise en œuvre de conditions de gestion cohérente est une des tâches quotidiennes de l'administration centrale et académique. Des progrès significatifs ont été faits mais un certain nombre de problèmes individuels soulevés par des

réclamants trouveraient aisément une solution si on pouvait réaliser un meilleur ajustement des calendriers.

Cette situation apparaît clairement dans le domaine du classement des établissements du second degré, des calendriers de concours de recrutement des enseignants des premier et second degrés.

Par ailleurs, même au sein d'une administration centrale unitaire, des approches répondant à une logique différente, bien que non discutable, peuvent aboutir à des contradictions dommageables pour les personnels concernés.

Ainsi dans le cadre de la politique de valorisation de la recherche, le ministre a souhaité en 1998 que certains enseignants soient mis à disposition d'entreprises privées afin d'y développer les projets dont ils sont porteurs dans le domaine des nouvelles technologies. Afin de mettre en application cette initiative, le ministère a sélectionné douze enseignants au vu des projets que ceux-ci ont présentés et a prévu leur mise à disposition dans différentes entreprises. Cette mise à disposition de plusieurs de ces enseignants a été refusée par les recteurs concernés, ces derniers ont fait valoir le fait qu'ils ne disposaient pas de postes budgétaires leur permettant de remplacer les enseignants concernés. Forts des assurances qui avaient été données par le ministère, ces enseignants avaient pris différents engagements vis-à-vis des entreprises d'accueil. Ne pouvant concilier leur charge d'enseignement et les engagements pris avec leur entreprise, plusieurs d'entre eux ont dû se mettre en disponibilité.

Ce besoin de coordination souvent difficile à mettre en œuvre, conduit à faire les suggestions suivantes.

- *Mieux articuler les calendriers de classement des établissements du second degré et de mouvement annuel des personnels de direction des établissements du second degré. Il est préconisé que la circulaire de classement des établissements soit publiée au BO quelques mois avant le début des opérations de mouvement. Ceci éviterait à l'administration d'avoir à répondre à des demandes d'application de la clause de sauvegarde, non prévue à cet effet.*

- *Par ailleurs, des tribunaux administratifs ont eu l'occasion de statuer sur ce type de différends et ont souvent donné satisfaction aux intéressés. Au moment où la procédure de classement des établissements est en voie de déconcentration au bénéfice des recteurs, il devient encore plus urgent de prévoir une coordination entre ces deux calendriers.*

- *Tendre vers une harmonisation des calendriers des concours permettant aux candidats qui le souhaitent de se présenter à différents concours d'enseignement des premier et second degrés.*

## **Bien distinguer dans le domaine des examens et concours, ce qui relève du principe de souveraineté des jurys et des règles d'organisation**

De nombreuses réclamations de candidats malheureux parvenues chez le médiateur mettent en évidence la confusion faite par ces derniers entre l'appréciation souveraine portée par un jury sur les mérites d'un candidat et les règles d'organisation et de fonctionnement du concours.

Trois exemples pris parmi d'autres illustrent la nécessité d'une clarification.

- Une candidate malheureuse au brevet professionnel de préparateur en pharmacie, session 1999, demande au médiateur d'intervenir auprès du recteur pour obtenir les explications utiles sur les raisons de ses mauvaises notes aux épreuves pratiques afin de mieux être à même de préparer la prochaine session.

Le recteur précise que, s'il est de pratique courante, parmi les enseignants du supérieur, de recevoir les étudiants après leurs examens afin de commenter leurs travaux, il n'en va pas de même dans l'enseignement secondaire au motif que la note de service n° 85-04 du 31 janvier 1985 indique : « ... afin que le travail des correcteurs puisse s'effectuer dans toutes les conditions d'objectivité requises, il convient de préserver l'anonymat des correcteurs ».

Il semble qu'il y ait dans le cas cité un glissement entre deux questions...

- Une élève, collée au bac professionnel, demande communication des photocopies de ses épreuves écrites. En retour, on lui fait parvenir, par erreur, les copies d'un autre candidat. Sollicitant à nouveau et obtenant ses propres copies, elle bénéficie, du fait de l'erreur de transmission, d'une occasion de comparaison. Dans une épreuve type QCM, des réponses absolument identiques aux siennes faites par l'autre candidat ont valu à ce dernier deux points de plus qui, compte tenu du coefficient de l'épreuve, auraient permis à cette élève d'être reçue. Faisant observer cette inégalité de traitement, la jeune fille se voit opposer « la souveraineté du jury ». Or il semble s'agir clairement d'une erreur matérielle aux conséquences graves... erreur qu'il doit être possible de rectifier sans porter atteinte aux prérogatives du jury...

- L'attribution de notes à certaines épreuves du concours de recrutement laisse perplexes les bénéficiaires et parfois peut être difficile à comprendre par l'opinion et l'administration elle-même.

Ainsi des candidats ont été admis à des CAPES avec des notes très basses, très inférieures à la moyenne. Avec un tel barème de notation, le jury est nécessairement conduit à attribuer aux candidats collés, des notes tellement faibles qu'elles apparaissent curieuses (0,07 sur 20 par exemple). Cette pratique suscite des incompréhensions de la part des candidats à ces concours qui, en se voyant attribuer des notes infimes, peuvent être conduits à suspecter l'existence de comportements vexatoires ou discriminatoires de la part des jurys, voire d'éventuelles manipulations.

- *Pour lever d'éventuelles ambiguïtés préjudiciables tant aux intéressés qu'à un service public rigoureux dans ce domaine, il paraît nécessaire que les services poursuivent un travail d'information précis comme celui engagé par la DPE et la DPATE en direction des présidents et membres du jury. Ils doivent être bien informés des règles de fonctionnement des jurys et de la nature du contrôle opéré par les juridictions.*

- *Par ailleurs il paraît normal d'informer les présidents de la nécessité dans laquelle ils sont de recevoir, sur leur demande, les candidats pour leur fournir les explications relatives aux critères qui ont présidé à leurs décisions souveraines. Ceci suppose des délibérations accompagnées d'éléments d'appréciations motivées.*

- *S'agissant de la notation des épreuves de concours, une réflexion paraît à tout le moins nécessaire pour, sans mettre en cause la liberté de jugement des jurys, renforcer la crédibilité et la lisibilité de certaines notations.*

## **Respecter avec plus de scrupule les principes de la gratuité de l'enseignement public obligatoire**

À travers des contacts qu'ils ont avec les médiateurs, les usagers manifestent leur étonnement voire leur désaccord avec certaines pratiques dénoncées depuis un certain temps notamment par les inspections générales : cotisations demandées lors de la rentrée, participations « facultatives », coopératives...

Les parents craignent souvent d'être montrés du doigt eux et leurs enfants ; aussi, tout en s'ouvrant oralement de ces questions, ils n'écrivent que rarement.

Plusieurs domaines peuvent cependant être mis en évidence.

- L'existence de frais d'inscription dans divers domaines, notamment récemment, pour des classes à horaires aménagés au bénéfice de conservatoire et d'école de musique contrôlés par l'État. Les parents ne comprennent pas qu'on leur demande des sommes dans le cadre d'un enseignement obligatoire même s'il est dispensé pour partie par les établissements susvisés.

Le tribunal administratif de Versailles a sur ce point annulé une délibération du conseil municipal de Versailles (*Coulloch-Katz/Commune de Versailles*) le 17 décembre 1999 au motif que l'institution d'un droit d'inscription violait le principe de gratuité. Il est vraisemblable que d'autres recours suivront.

*Il apparaît souhaitable que l'État (ministère de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Technologie-ministère de la Culture) clarifie sa position tant vis-à-vis des collectivités concernées que surtout vis-à-vis des usagers.*

- Dans un domaine voisin un besoin de clarification existe ; il s'agit cette fois des participations demandées aux familles pour l'enseignement de la natation. La situation est variable et le médiateur de l'éducation nationale a été saisi notamment par un parent qui estime « contraire au principe constitutionnel de gratuité » le fait

de demander une participation aux familles même s'il s'agit des frais de transport qui devraient être pris en charge par la commune.

- Les voyages et sorties scolaires sont sans doute l'occasion de dérives qui, sans prendre partie sur la valeur pédagogique des activités concernées, aboutissent à taxer les familles et vraisemblablement celles qui ont peu de moyens et hésitent à protester. Un arrêt du Conseil d'État en date du 12 mars 1999 (*M. Maurou*) a bien posé le principe clair suivant : « ce qui est obligatoire est gratuit ».

Ce principe fondamental de nature constitutionnelle est réaffirmé à plusieurs reprises dans la circulaire ministérielle du 23 septembre 1999 traitant de l'organisation des sorties scolaires dans les écoles maternelles et élémentaires publiques.

Il reste que la frontière, fixée dans le texte avec une relative précision, risque d'être difficile à établir dans les faits. Il est du devoir du médiateur d'appeler l'attention sur des dérives contre lesquelles certains parents d'élèves auront des difficultés à échapper.

Enfin, malgré l'existence de circulaires limitant le recours à des participations financières pour les photocopies..., pour les associations diverses dont la qualité n'est pas en cause (*foyer, maison des lycéens...*), de caisse de solidarité... nombreuses sont les familles qui se sentent obligées de répondre positivement malgré la référence au caractère facultatif de ces appels.

*Sur l'ensemble de ce dossier complexe, le médiateur de l'éducation nationale ne peut que suggérer un rappel à la vigilance pour le respect des dispositions existantes mais aussi proposer qu'une mise à plat du dispositif soit entreprise afin de répondre clairement et concrètement en particulier à ceux qui sont les plus exposés à la question de la participation financière des familles. Ne pas le faire serait creuser le fossé entre ceux qui savent et peuvent, et ceux qui croient être obligés et ont des difficultés à le faire.*

*Pour clarifier ces questions, on peut suggérer le rappel précis et concret des principes constitutionnels et les latitudes admises, à un moment où se développent des « politiques contractuelles » dans divers domaines associant les nombreux partenaires de l'école.*

# Assurer une meilleure prise en compte de la dimension humaine

## Améliorer le dispositif traitant des rapprochements de conjoints

Parmi les nombreuses réclamations émanant notamment des enseignants, figurent en bonne place, les questions relevant du domaine bien connu par le ministère de l'Éducation nationale, des rapprochements de conjoints.

Au-delà des dispositions générales qui doivent s'appliquer (charte sociale européenne – modifiée par la France en mai 99 « toutes les personnes, ayant des responsabilités familiales et occupant un emploi, sont en droit de le faire sans être soumises à des discriminations et autant que possible sans qu'il y ait conflit entre leur emploi et leurs responsabilités familiales » – l'article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 disposant « qu'une priorité est donnée aux fonctionnaires séparés de leur conjoint pour raisons professionnelles »), un réexamen des mécanismes prévus pourrait sans doute éviter d'avoir à résoudre (*ou non*) au cas par cas des situations du type des deux exemples suivants.

- Une demande de mutation présentée en juin par un enseignant à la suite de la mutation imprévisible de son conjoint a été rejetée par l'administration sans explication autre que le calendrier initial ;

- Une enseignante, mère de deux jeunes enfants, demande sa mutation pour rejoindre son conjoint. Sa mutation n'a pas abouti, d'une part, parce qu'il lui manquait trois points pour entrer dans l'académie demandée, d'autre part, parce que le recteur n'avait souhaité que trois entrées alors qu'elle arrivait en quatrième position. Or, en raison de besoins apparus à la rentrée, le recteur a été conduit à recruter des enseignants contractuels sur des moyens provisoires...

## Adopter une attitude plus ouverte pour traiter les situations de handicap tant à l'égard des usagers que des personnels

Trois exemples, qui n'ont pas la prétention de rendre compte de la totalité d'une question sensible au sein du système éducatif ayant récemment lancé de nouvelles orientations, illustrent la difficulté de l'institution à adopter une position très ouverte.

Deux cas à l'issue contrastée concernent un élève.

- Un élève dans un établissement privé sous contrat est atteint d'une pathologie lourde. Celle-ci nécessite une scolarisation à domicile. Des dispositions réglementaires relatives à l'enseignement spécialisé prévoient, pour des pathologies bien définies, cette possibilité. Bien que ces dispositions soient applicables à ce garçon, la mise en œuvre de la procédure particulière piétine et une insuffisance de moyen est invoquée. Une ferme recommandation sur l'autorité responsable a permis de dégager les moyens nécessaires pour assurer cette scolarisation à domicile.

- D. R., quinze ans, est handicapé mental trisomique. Sa famille, comme l'y autorisent les dispositions réglementaires, a choisi l'intégration scolaire ordinaire plutôt que l'orientation en institut médico-éducatif préconisée par la commission départementale de l'éducation spéciale (CDES). Jusqu'à la fin de la scolarité élémentaire, son développement psychomoteur et sa socialisation se déroulent correctement. Dès le collège, sa scolarisation devient plus aléatoire et elle est soumise à plusieurs instances décisionnelles (*inspection académique et CDES, direction et équipe éducative de l'établissement*) ; elle dépend également de la mise à disposition d'un aide éducateur en qualité d'auxiliaire d'intégration agréé. Conformément à la décision de la CDES, quelques heures en atelier de SEGPA, sans enseignement général, constituent la réponse de l'institution à la demande éducative de la famille qui en éprouve une vive amertume. Sollicité, le médiateur académique a adressé des recommandations à l'inspecteur d'académie, président de la CDES...

Un cas concerne un enseignant : un professeur certifié, atteint de la « maladie dite de l'écrivain », maladie invalidante, et candidat à l'agrégation interne, demande l'autorisation d'utiliser une machine à écrire mécanique ou électronique avec mémoire vierge et sans correcteur d'orthographe. Il se voit opposer un refus du fait qu'il n'avait préalablement pas été reconnu travailleur handicapé par une COTOREP. Pour se présenter au CAPES en 1975 l'autorisation lui avait été délivrée sans plus de formalité. Il faut noter qu'entre la date de la demande d'autorisation et la réponse, trois précieux mois se sont écoulés rendant impossible la mise en œuvre de la condition posée résultant d'un changement de réglementation.

Le médiateur de l'éducation nationale conscient de la difficulté de mise en œuvre d'une politique plus offensive mais aussi de la nécessité de traiter avec équité ces personnes (*élèves-professeurs*) fait plusieurs suggestions.

- *Pour les élèves en situation particulière de type de celles relatées dans les deux premiers cas, l'institution doit être invitée à arbitrer formellement au plan des moyens sauf à renoncer à ces orientations en la matière.*

- *Par ailleurs, pour les collégiens et lycéens déficients visuels qui passent le bac, le brevet des collèges ou sont soumis aux évaluations de 6<sup>e</sup> et seconde, il est suggéré d'examiner avec attention le projet de cahier des charges élaboré par l'Institut national des jeunes aveugles (INJA) portant sur « l'adaptation, la transcription des sujets d'examens pour les élèves aveugles et malvoyants... »*

- *Pour les enseignants : deux orientations peuvent être avancées :*
  - *étendre aux personnels enseignants de l'enseignement supérieur les dispositions du décret n°59-884 du 20 juillet 1959 portant règlement d'administration publique aux candidats aveugles ou grands infirmes et prévoyant d'adjoindre un assistant aux professeurs atteints de cécité ou d'amblyopie ;*
  - *porter une attention particulière à la diffusion des modifications de réglementations en direction des publics concernés.*

## **Exercer une grande vigilance vis-à-vis d'éventuelles manifestations de racisme**

Les problèmes liés à des manifestations de racisme sont parfois soulevés soit directement soit indirectement notamment par allusion.

Aussi un étudiant souhaitant être inscrit dans un DESS correspondant à une spécification bien précise estime le refus qui lui est opposé dû à des raisons autres que techniques et pédagogiques. Il appuie son accusation sur le fait qu'à la différence de nombre de candidats il n'a pas été convié à un entretien. Après enquête, évidemment difficile, il apparaît assez clairement qu'on ne peut en aucune façon porter une telle accusation.

Il reste que la procédure suivie qui est au demeurant normale, puisque tous les candidats ne sont pas nécessairement reçus, aurait peut-être pu être utilisée avec une plus grande vigilance dans un domaine d'une telle sensibilité.

L'intéressé a reçu, après plusieurs contacts téléphoniques, une réponse apaisante du médiateur de l'éducation nationale mais il n'est pas certain que ceci ait été suffisant pour le convaincre.

*Le médiateur ne peut qu'appeler l'attention sur cette question délicate qui fera l'objet d'un approfondissement dans le prochain rapport.*

## **Ne pas sous-estimer le phénomène du harcèlement moral**

Un autre domaine particulièrement sensible commence à émerger dans les saisines des médiateurs académiques et du médiateur de l'éducation nationale. Il s'agit des accusations de harcèlement moral. En l'état actuel il semble parfois difficile, sauf exception, d'appréhender le bien fondé de telles accusations. Les médiateurs sont mal armés pour y faire face.

*Le médiateur peut suggérer au mieux en l'état actuel une réflexion approfondie de l'administration sur un phénomène longtemps occulté.*

## **Traiter avec tact et humanité le problème des trop perçus**

Les personnels sont assez souvent confrontés aux questions de trop perçus liés à des reclassements ou changements de situation professionnelle, mais aussi à cause d'erreurs de l'administration.

Dans de nombreux cas qui conduisent à des saisies importantes et rapides, il est possible d'obtenir des échelonnements de remboursement, mais parfois l'administration reste très rigide y compris dans les cas où l'erreur lui est imputable et laisse l'agent concerné seul face à l'administration financière.

Dans un domaine voisin, on constate parfois l'incapacité de l'administration à couvrir le préjudice subi, par exemple, par un agent bénéficiaire d'une indemnité de reclassement mais perçue tardivement. L'administration qui, pour des raisons diverses non imputables à l'agent (arrivée tardive des crédits...), se refuse habituellement à prendre en charge, par exemple, les agios que l'intéressé a dû supporter de ce fait.

## Troisième partie

---

# **Pour aller plus loin**

Les pages qui précèdent comportent des exemples précis appelant des actions particulières et parfois des modifications de réglementation. Il ne s'agit pas d'une tâche aisée ; mais si on souhaite vraiment aller plus loin dans la prise en compte de la spécificité de chacun, tout en respectant les grands principes de justice et d'équité, une avancée supplémentaire est nécessaire au plan des comportements et plus largement en ce qui concerne le traitement de questions générales : face à certains dysfonctionnements les médiateurs ne peuvent avoir qu'un rôle très limité.



# Des comportements à modifier

Il ne s'agit pas en la matière de nier l'évolution positive constatée dans divers domaines. Le respect du droit est sans aucun doute plus réel aux divers niveaux de l'administration grâce notamment au renforcement de la fonction juridique au niveau central avec une direction des affaires juridiques efficace et vigilante même si le nombre de textes annulés reste encore significatif (voir la *Lettre d'information juridique* de décembre 1999 et janvier 2000).

Le renforcement des structures juridiques académiques consécutif à la déconcentration du contentieux est réel et on estime généralement que la culture juridique a globalement progressé. Mais, même si ces améliorations sont aisément vérifiables, elles doivent être amplifiées et pas seulement dans le domaine juridique.

## Des attitudes qui parfois confinent à l'obstination, à une certaine forme d'acharnement voire de désinvolture juridique

Ainsi dans le cas de M. X., enseignant condamné au pénal pour une affaire grave mais sans que cela entraîne automatiquement l'interdiction d'enseigner, la direction compétente procède à sa révocation sans réunir un conseil de discipline.

Sur le plan juridique il apparaît clairement, tant pour le médiateur de l'éducation nationale que pour la direction des affaires juridiques consultée par ses soins et par la direction concernée, que le risque d'annulation est réel. Aussi la bonne solution qui ne met pas en cause l'intention finale de l'administration serait de reprendre la procédure...

Mais pour des raisons dont la rationalité échappe, le directeur répond au médiateur, après avoir reconnu le bien fondé de sa position, que « pour des raisons de bonne administration ( ! ) il apparaît souhaitable d'attendre la décision de justice ».

Un autre exemple difficile concerne la situation d'instituteurs nommés professeurs des écoles par la voie de la liste d'aptitude, durant la période 1990-1993, sans qu'il soit tenu compte de la jurisprudence Kœnig (CE 21.10 1955) qui permet, sous certaines conditions, de bénéficier de report dans le nouveau corps de la période du service national qu'ils ont accomplie.

Si les intéressés ont bien bénéficié de ce dispositif, en revanche les répercussions n'ont pas été systématiquement appréciées pour les tableaux d'avancement

établis au titre des années scolaires 1990-91, 1991-92 et 1992-93, alors qu'il est admis, sans discussion par l'administration, que si ce reclassement avait été fait initialement, certains agents auraient pu être promouvables au choix ou au grand choix.

Face à cette situation qui porte sur un nombre difficile à évaluer ; parmi les 36 000 instituteurs intégrés, pour des raisons pratiques (absence de moyens, documents difficiles à trouver, compte tenu du départ à la retraite d'un grand nombre...) l'administration a décidé de ne reconstituer les situations que de ceux qui ont saisi les tribunaux.

Certes, l'exercice est très délicat et les tribunaux demandent à l'administration d'examiner les chances réelles que les intéressés auraient eues d'être promus au choix ou au grand choix.

Il est cependant très choquant et injuste de constater que face à une situation dont la réalité juridique est incontestable, l'administration accepte de ne régler les cas que de ceux qui, bien informés, saisissent les tribunaux.

On peut citer en revanche des cas où l'administration, consciente de l'injustice qui risque de résulter de son erreur ou de son oubli et quoi qu'il lui en coûte en énergie, accepte de revoir sa position.

Ainsi, à la suite d'une fusion d'établissements d'enseignement supérieur, les règles d'admission parallèles à ce nouvel établissement ont été modifiées. La direction compétente saisie par le médiateur a accepté de réexaminer une partie du dispositif qui avait, en cours d'année, fait l'impasse sur des mesures transitoires d'accès, supprimées sans prendre conscience que des étudiants étaient engagés depuis plusieurs mois dans la préparation correspondante. Le dialogue, l'ouverture ont prévalu, évitant une situation de blocage, et certainement un contentieux...

Depuis de nombreuses années le Conseil d'État (*section du Rapport*) met l'accent sur la nécessité de prévenir le contentieux et la direction des affaires juridiques relaie fortement cette demande.

*Le premier cas cité, au-delà du problème de fond, conduit à suggérer que dans l'hypothèse où la direction des affaires juridiques (DAJ) acquiert la certitude que l'affaire sera censurée, elle puisse obtenir, au besoin, après arbitrage du directeur de cabinet, un retrait ou une reformulation de la décision.*

*Dans le second cas cité, une attitude de justice consiste à se saisir de l'ensemble du dossier en prenant en considération les contraintes de chacun, sauf à accepter une situation inéquitable.*

## **Des situations qui pourraient être réglées moyennant quelques précautions en amont des décisions**

### **Par une démarche générale de courage quotidien de la part de l'encadrement**

M<sup>me</sup> X. SASU exerce ses fonctions dans une unité d'une université parisienne et s'inquiète, à quelques mois de son départ à la retraite de la teneur de diverses opérations de reclassement et d'avancement dans sa vie professionnelle.

Elle demande une expertise technique et il apparaît que, contrairement à ses craintes, l'administration a techniquement très bien traité son dossier.

Mais, au-delà elle pose le problème des « promesses » d'avancement qui lui auraient été faites à plusieurs reprises, au moment notamment de possibilités de changement de corps. Il apparaît incontestable qu'elle a à de nombreuses reprises été proposée en numéro un au tableau d'avancement de son unité, mais il apparaît aussi qu'on lui a sans doute peu ou pas précisé que ce rang devenait le vingtième au niveau de l'université, le 230<sup>e</sup> au niveau académique... alors même que trente personnes étaient retenues. Par ailleurs, à chacune de ses demandes de départ, elle a été invitée à rester à son poste, compte tenu de sa qualité.

Bien évidemment, le médiateur est totalement impuissant à reconsidérer une telle situation mais, tout en prenant avec précaution la relation faite par l'intéressée, il apparaît qu'une démarche de la hiérarchie plus explicite, plus responsable, aurait évité à cette personne une souffrance extrême quant à sa propre valeur et à la confiance qu'elle porte à son administration.

Un dialogue et une franchise de la part des responsables hiérarchiques éviteraient, pour partie, la multiplication des cas de ce type.

### **Une sortie de la contestation par une procédure d'instruction plus adaptée**

Un conflit oppose un parent d'élève à l'administration académique au sujet de la procédure complexe de convocation de son fils à des épreuves orales du bac de français. Le médiateur académique a rencontré une volonté évidente de l'administration d'élucider cette affaire mais le doute subsiste chez les parents car la solution retenue est le statu quo.

*La crédibilité de la démarche aurait pu être renforcée si au lieu de faire instruire l'affaire par le service effectivement compétent à l'origine, on avait confié, à une autre structure, au demeurant le service juridique, le réexamen du dossier. Une autre solution aurait été de recourir à un corps d'inspection.*

## **Une clarification et un affichage des règles du jeu**

La période des inscriptions d'élèves en seconde de lycée est traditionnellement très tendue dans les académies disposant de lycées de centre ville très attractifs. Tel est le cas notamment à Paris, où des efforts très importants sont faits pour réguler le dispositif. Les services sont confrontés à une manifestation forte de consumérisme scolaire, les obligeant à des attitudes nouvelles et parfois mal comprises. Il reste que, hormis les cas d'interventionnisme avéré, de nombreuses demandes auraient pu être abordées plus sereinement, tant par les services que par les familles, si la règle du jeu avait été plus explicite, évitant dans certains cas des tentations de recours à la voie judiciaire.

L'élaboration dans le cas particulier, d'une carte scolaire des lycées actuellement en cours devrait permettre, si elle intervient dans un délai raisonnable, de limiter les cas de contestation... Pour ce faire, un dispositif de type RAVEL existant pour les inscriptions en première année de premier cycle de l'enseignement supérieur mériterait sans doute d'être exploré.

# **Quelques réussites qui portent témoignage dans des cas très difficiles**

Dans l'ensemble de ce rapport notamment dans la 2<sup>e</sup> partie, il a été fait état de nombreux cas difficiles et parfois de succès mais bien évidemment ceci ne peut rendre compte de la totalité des situations.

En revanche les quelques cas suivants illustrent le fait que grâce à une grande détermination et pugnacité il est possible de régler ou, à tout le moins, faire progresser d'une façon très significative des situations réputées insolubles voire inextricables.

## **Des situations très sensibles dans des domaines réputés très rigides**

- M<sup>me</sup> X, qui avait été placée en position de disponibilité sur sa demande pendant une longue période (*de 1976 à 1993*), ne totalisait pas, à la date de son décès, les quinze ans de services effectifs ouvrant droit à pension d'ancienneté. Une pension d'ayant cause ne pourra être attribuée à son mari que si les conditions requises pour l'octroi d'une pension d'invalidité sont remplies, c'est-à-dire s'il est établi que le décès de son épouse est consécutif à une affection contractée ou aggravée pendant une période valable de plein droit pour la retraite.

M<sup>me</sup> X a subi au cours de sa disponibilité, position non valable pour la retraite, deux opérations en relation avec son affection. Toutefois, en raison de l'avis de l'expert certifiant que l'intéressée ne présentait aucune infirmité, une proposition de pension de réversion au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie avait été faite.

Celui-ci a ordonné une contre-expertise afin de déterminer si la maladie, qui a entraîné le décès, est ou non en relation avec les affections précédentes.

Les services concernés du rectorat ont été invités à diligenter cette expertise qui devait être suivie de l'avis de la commission départementale de réforme. Le dossier a été soumis à l'approbation du ministère chargé des Finances qui a finalement donné son accord.

*Le domaine des pensions nécessite une approche précise avec le ministère de l'Économie et des Finances pour examiner les points d'assouplissement souhaitables pour faire face à des situations sensibles sur le plan humain. Il est proposé d'engager ce travail au plan interministériel. La direction des affaires financières est disponible pour cette démarche.*

*Par ailleurs même si des efforts d'explication ont été faits en direction des futurs retraités, il est essentiel de rechercher les voies et moyens pour sensibiliser les personnels aux contraintes à respecter, notamment de calendrier.*

*La même démarche est suggérée dans le domaine des examens et concours (délais stricts...) et de la déchéance quadriennale.*

- Un autre exemple de traitement exceptionnel nécessitant un travail intensif au plan interministériel, peut être donné : Madame N., médecin de nationalité étrangère a, en 1998, été autorisée à s'inscrire à la faculté de médecine d'une université parisienne afin de pouvoir préparer une spécialité en ophtalmologie. À la rentrée universitaire de 1998, le service des visas de l'Ambassade de France refuse de lui délivrer, sans motivation, un visa de long séjour. Faute d'avoir pu se désinscrire en temps utile, son année universitaire est perdue et elle est désormais considérée comme redoublante. À la rentrée universitaire de 1999, sa demande fait l'objet à nouveau d'un refus motivé par le fait qu'on ne recommence pas des études de médecine à son âge. Une telle motivation manifestait une méconnaissance de l'organisation des études de médecine. Les médecins étrangers, pour pouvoir obtenir le diplôme français, doivent obligatoirement passer avec succès le concours de première année. Ensuite, ils sont positionnés par l'université à un stade généralement avancé du cursus, ce qui réduit d'autant la durée de leurs études. Compte tenu de la nature de cette motivation et de la proximité de la rentrée universitaire, il a fallu, pour avoir quelque chance de succès, faire appel à plusieurs services interministériels et l'intéressée a obtenu satisfaction.

## **Une solution à des questions réputées inextricables**

- M. X. est victime en 1985 d'une chute dans la cour d'un collège et atteint d'une fracture au poignet. Il est transporté par les pompiers à l'hôpital et opéré.

À la suite d'une incapacité, il tente, sans succès, diverses actions pour faire reconnaître la responsabilité de l'établissement scolaire et de l'hôpital, des séquelles ayant surgi à l'issue de son opération.

Pendant plusieurs années, il saisit le Médiateur de la République et, fin 1998, le médiateur de l'éducation nationale qui vient d'être nommé. Après un déplacement dans l'établissement et la production de documents des pompiers et de l'hôpital, ce dernier acquiert la conviction que l'accident s'est bien produit dans le collège, alors que l'administration le niait, même si aucune faute n'a pu être retenue.

En liaison étroite avec le Médiateur de la République, le médiateur de l'éducation nationale obtient de la direction et des services financiers compétents un accord de désistement de toute instance de l'intéressé, en contrepartie du versement d'une indemnité.

- Un médiateur académique est saisi par la responsable d'une crèche, à propos d'une de ses employées en contrat emploi-solidarité qui se voit refuser une inscription à l'examen du CAP, préparé dans un centre de formation dépendant d'une chambre consulaire. Le centre a commis une erreur de transmission et l'intéressée n'a pas été inscrite à temps. Le CAP se passe dans quelques jours, une catastrophe pour cette femme élevant seule ses trois enfants et ayant travaillé assidûment pendant un an.

L'inspection académique rejetant les inscriptions tardives qui risquent de compromettre la tenue des sessions d'examen a appliqué normalement les textes et refusé l'inscription. Le responsable du service, contacté en urgence par le médiateur académique, après réflexion et, compte tenu de l'erreur commise par le centre et de l'impact humain, accepte l'inscription.

L'intéressée est finalement reçue au CAP.

L'issue favorable de ces dossiers particulièrement délicats n'a été possible que grâce à la détermination et la compréhension réciproque de tous les acteurs.

- M. S. T., instituteur, est sollicité par une association dépendant d'un conseil général pour y effectuer, par la voie du détachement, une action de scolarisation en faveur d'enfants issus d'une population difficile. L'association considère qu'elle possède de droit la qualité d'utilité publique qui lui confère la possibilité d'accueillir un fonctionnaire en situation de détachement. L'autorité académique chargée de mettre en œuvre la procédure ne vérifie pas ce point essentiel. Le dossier n'étant que tardivement instruit par l'administration centrale, c'est à ce moment-là que la direction concernée découvre ce problème. Elle ne peut prendre un arrêté de détachement alors que l'agent, ayant terminé sa mission, sollicite sa réintégration et s'aperçoit que cette période ne peut être intégrée au reste de sa carrière et qu'il ne peut, tout comme l'association, s'acquitter des cotisations de retraite. Pour sortir de cette impasse, la seule réponse juridique envisageable consiste à prendre un arrêté interministériel (éducation, budget, intérieur) habilitant l'association à accueillir un fonctionnaire, pour un motif déterminé et permanent, en situation de détachement. La mise en œuvre de cette procédure est actuellement en cours.

- M. J.-P. M. signale la situation de déscolarisation de sa fille et demande à ce qu'elle puisse être admise dans un collège proche de son domicile. Divorcé, il fait état de sa responsabilité dans le choix de l'orientation de sa fille. Il n'accepte pas que celle-ci prépare un CAP dans le cadre de l'apprentissage. L'enquête rigoureuse qui a été menée avec l'aide de services académiques, particulièrement bien informés et coopératifs, a permis de montrer que la mère n'avait pas déscolarisé sa fille. Au contraire, elle avait retenu, en collaboration étroite avec l'équipe pédagogique du collège, un projet pédagogique adapté à une jeune fille fortement perturbée. Son CFA d'accueil lui avait aménagé un environnement professionnel de qualité et elle donnait

toute satisfaction. Mais le père avait pris la décision de rompre son contrat d'apprentissage plaçant ainsi sa fille en situation de déscolarisation alors qu'elle était encore soumise à l'obligation scolaire. Cette affaire a connu un dénouement heureux dans la mesure où le CFA d'accueil et les employeurs n'ont fait aucune difficulté à reprendre cette jeune fille dont la rupture de contrat d'apprentissage n'avait heureusement pas été entérinée.

En conclusion, cette affaire montre que le médiateur doit manifester une grande prudence dans des domaines qui ne relèvent pas de sa compétence en particulier lorsqu'il s'agit de la sphère privée.

- L'exemple suivant peut apparaître simple comparé aux précédents mais il met en présence deux logiques tout à fait acceptables d'ailleurs, mais aurait pu conduire à un blocage.

Ainsi malgré le droit au congé-formation et l'obligation faite à l'administration par le décret 85-607 du 14 juin 1985 de ne pas différer au-delà d'une année à la satisfaction de la demande, le médiateur a fait comprendre au demandeur, agent comptable d'un lycée dans une académie nouvellement créée et manifestement sans moyen suffisant, que son aspiration légitime et légale au congé – formation se heurtait à la volonté tout aussi légitime du recteur de préserver l'intérêt du service. Le recteur ayant donné son accord à une proposition de compromis, M<sup>me</sup> Y. a pu bénéficier avec l'accord de son chef d'établissement, d'un aménagement de son service hebdomadaire permettant de la libérer une journée ou deux par semaine, pour préparer le concours, quitte à lui accorder deux semaines de congés avant les épreuves d'admission, dans l'hypothèse où elle serait admissible.

# **Des dysfonctionnements plus globaux qui rendent incertaine la tâche des médiateurs**

Le médiateur de l'éducation nationale ne serait pas dans sa mission (sans usurper le rôle d'autres partenaires et en particulier se substituer à la vigilance notamment des corps d'inspection), s'il ne soulevait pas un certain nombre de problèmes de management du système éducatif qui rendent parfois dérisoire et inefficace son action.

Citons quelques cas non exhaustifs.

## **Une absence de prévision contrôlée**

Un médecin scolaire n'obtient plus de remboursement de ses frais de déplacement à compter du 1<sup>er</sup> septembre au motif que les crédits de l'année sont épuisés. Le fait que ce médecin ait été informé en début d'année des crédits disponibles n'exonère pas l'institution de la mise en place d'un système de suivi permanent indépendamment de la question plus générale des moyens nécessaires à la réalisation de la mission.

## **Une politique perfectible d'inspection des personnels**

Un professeur d'anglais, qui avait accepté, en raison de ses compétences acquises, à la demande expresse des autorités académiques, d'enseigner, en plus de l'anglais, le russe, s'étonne d'être toujours promu à l'ancienneté alors, qu'il avait été inspecté favorablement par un inspecteur pédagogique régional de russe. Le médiateur constate que ce professeur n'avait jamais été inspecté dans la discipline correspondant à son statut depuis son accès au corps des professeurs certifiés, le 1<sup>er</sup> septembre 1987. Il en informe le recteur qui diligente une inspection. Cet exemple qui a trouvé une issue favorable dans le cas particulier, pose le problème du rythme des inspections et de l'articulation entre les autorités académiques et les corps d'inspection. Il peut paraître très discutable que ce soit les intéressés qui sollicitent une inspection dans des cas de ce type... Il reste que les médiateurs apparaissent largement démunis face à cette situation assez générale.

## **Le refus de titularisation de certains maîtres auxiliaires reçus au CAPES réservé**

Il n'appartient pas au médiateur de traiter de la question complexe du recours aux auxiliaires.

Mais dans différents cas il a été saisi de difficultés auxquelles peut donner lieu la pratique du recours à des enseignants auxiliaires sur une longue période. Un certain nombre d'enseignants ayant exercé comme auxiliaires pendant de nombreuses années cherchent à être titularisés et se voient parfois licenciés pour insuffisance professionnelle.

Cette situation pose une question difficile : il apparaît en effet que le recrutement de ces auxiliaires ne donne pas lieu à l'organisation systématique d'inspections susceptibles de vérifier l'aptitude professionnelle des personnes recrutées.

Or cette situation a des conséquences graves.

- Elle ne peut que susciter la plus grande incompréhension de la part des intéressés. Ceux-ci font valoir que leurs compétences ont pendant de nombreuses années été considérées comme suffisantes pour que leur soient confiées des fonctions d'enseignement.
- Par ailleurs la non-titularisation, au demeurant appuyée sur une approche incontestable, accrédite l'hypothèse selon laquelle ces enseignants ont pu nuire à la qualité de l'enseignement délivré à des élèves pendant parfois de nombreuses années.

## **L'affectation d'enseignants insuffisamment aguerris dans des zones difficiles**

Les médiateurs académiques sont régulièrement saisis par des enseignants et notamment des stagiaires, qui éprouvent de grandes souffrances dans des situations très tendues, sans qu'ils puissent apporter une solution satisfaisante.

Certes ils les reçoivent, les écoutent, leur donnent des conseils, examinent avec les autorités académiques (services académiques-DRRH, inspections...) les moyens d'atténuer leurs difficultés, mais ce travail, même de qualité, ne peut être la réponse à un problème d'ensemble...

## Conclusion

---

Les observations et suggestions présentées dans ce premier rapport apparaîtront au lecteur un peu disjointes et non exhaustives. Elles n'ont pas la prétention d'embrasser la totalité de l'activité d'une administration qui traite des millions d'actes et souvent avec efficacité par des agents très généralement consciencieux et soucieux de la qualité de leur travail.

Chacun sait cependant que quelques malfaçons créent un climat et donnent une image déterminante d'un service public.

On notera que, contrairement à une conviction souvent répandue, peu de modifications de structures sont sous-jacentes aux problèmes rencontrés. En revanche si l'absence de texte crée rarement un problème, la pléthore de dispositions complexes nuit gravement à la qualité des rapports entre l'administration et ses usagers et personnels.

Mais la question centrale relève essentiellement de l'*écoute*, de l'*explication*, de la *communication* et du *dialogue*... tant avec les personnels que les usagers, bref de considération même si le niveau d'exigence des uns et des autres peut parfois apparaître irritant. Il s'agit aussi de la *capacité à régler rapidement* et avec *sûreté* les questions que rencontrent les uns et les autres.

Il est vrai que cette approche personnalisée nécessite aussi beaucoup de temps de la part des personnels ayant en charge la gestion des situations générales et particulières...

Mais au-delà, quatre observations peuvent être faites.

- Les questions les plus délicates, qui ont été réglées, le sont par l'administration. Les médiateurs ne sont que des intercesseurs. L'administration est donc tout à fait en mesure de traiter certaines des questions les plus difficiles. Cela ne doit pas la conduire pour autant à négliger les solutions à des questions simples mais essentielles pour les usagers et personnels.

La mise au point de *normes de qualité* parallèlement à une *simplification des procédures* et des textes est une nécessité.

- Les médiateurs ne peuvent se substituer aux acteurs préposés à cet effet. Ainsi comme cela a déjà été dit, les DDRH auront un rôle essentiel dans l'approche *qualitative* pour la gestion de l'ensemble des personnels.

Mais, dans ce domaine, où la *gestion quotidienne et rapprochée* est très attendue, les chefs d'établissement ont également une tâche de premier plan.

- Les médiateurs jouent un rôle majeur, bien qu'insuffisant, en direction des parents, notamment les plus fragiles. Ils doivent parfois aider à surmonter la peur

qu'éprouvent certains parents qui renoncent à la médiation de crainte que leur enfant n'en subisse les conséquences.

Cette crise de confiance au niveau des relations individuelles est source de frustration et d'incompréhension.

Aussi, le moment paraît opportun de réfléchir à la mise au point d'un *code de bonne conduite entre les usagers* du système éducatif (*parents-élèves-étudiants...*) et les acteurs de ce système (*enseignants-administration*). Cette charte pourrait notamment faire apparaître les droits et les devoirs de chacun, dans un contexte de dialogue, faisant référence aussi aux droits de l'enfant.

- Enfin si la déconcentration peut être un progrès sur le plan qualitatif, elle ne le sera que si chacun des interlocuteurs y compris les chefs d'établissement, situés au plus près, dispose, dans un cadre général, d'une certaine latitude d'action pour traiter chaque cas qui lui est soumis. Cette démarche passe par une *plus grande responsabilité professionnelle* individuelle et une *plus grande confiance* accordée à des agents évalués, selon des critères précis.

Tels sont les principaux enseignements d'une année de fonctionnement de la médiature à l'éducation nationale.

Le travail des médiateurs a été conçu dans une optique large d'ouverture et de dialogue par des femmes et des hommes de bonne volonté et attentifs à leurs interlocuteurs.

Ils n'ont sans doute pas été capables, dans un certain nombre de cas, de faire émerger une solution satisfaisante, mais leur conviction reste intacte pour dialoguer avec une administration qui, elle-même, prend déjà mieux la mesure des attentes des usagers et des personnels.

Il reste, et ceci constitue la dernière recommandation, à *examiner les suggestions contenues dans ce rapport* au sein par exemple d'un *comité de suivi* associant les principaux décideurs et présidé par le directeur de cabinet du ministre. Ce groupe devrait décider des *voies et moyens d'une éventuelle mise en œuvre de mesures préconisées, une des conditions du renforcement de la crédibilité du dispositif.*

## Des médiateurs au salon de l'Éducation

24 novembre 1999



*de gauche à droite*

**J. Simon** médiateur de l'éducation nationale

**J. DabouDET** chargé de mission

**L. Lellouche** adjoint du médiateur

**M. Salines** médiateur de l'académie de Créteil



## ANNEXES

---

# Décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 instituant des médiateurs de l'éducation nationale

## MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA RECHERCHE ET DE LA TECHNOLOGIE

Décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998  
instituant des médiateurs à l'éducation nationale  
NOR: MEN9802817D

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie et de la ministre déléguée chargée de l'enseignement scolaire,

Vu la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 modifiée instituant un Médiateur de la République ;

Vu la loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur ;

Vu la loi n° 89-486 du 10 juillet 1989 modifiée d'orientation sur l'éducation ;

Vu le décret n° 97-707 du 11 juin 1997 relatif aux attributions du ministre de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie,

Décète :

**Art. 1<sup>er</sup>.** - Un médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale dans ses relations avec les usagers et ses agents.

**Art. 2.** - Le médiateur de l'éducation nationale est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Il reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux du ministère et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.

Pour l'instruction de ces affaires, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère ainsi qu'aux inspections générales.

Il est le correspondant du Médiateur de la République.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques.

Chaque année, il remet au ministre chargé de l'éducation et de l'enseignement supérieur un rapport dans lequel il formule

les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'éducation nationale

**Art. 3.** - Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour un an par arrêté du ministre chargé de l'éducation et de l'enseignement supérieur, sur proposition du médiateur de l'éducation nationale.

Ils reçoivent les réclamations concernant les services et les établissements situés dans le ressort de la circonscription dans laquelle ils sont nommés.

**Art. 4.** - Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés.

La saisine du Médiateur de la République, dans son champ de compétences, interromp la procédure de réclamation instituée par le présent décret.

**Art. 5.** - Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informent des suites qui leur ont été données. Si le service ou l'établissement saisi maintient sa position, il leur en fait connaître par écrit les raisons.

**Art. 6.** - Le ministre de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie et la ministre déléguée chargée de l'enseignement scolaire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 1<sup>er</sup> décembre 1998.

LEONEL JOSPIN

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'éducation nationale,  
de la recherche et de la technologie,

CLAUDE ALLÉRIE

La ministre déléguée  
chargée de l'enseignement scolaire,  
SÉCOURNE ROYAL

## Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation

✓ **B.O.**  
N° 2  
14 JANV.  
1999

**57**

# ORGANISATION GÉNÉRALE

**ADMINISTRATION  
CENTRALE DU MEN**

**NOR :** MEN89803250X  
**RLR :** 120-3 ; 140-5

**NOTE DU 5-1-1999**

**MEN  
BDC**

### **F**onctionnement du dispositif de la médiation au MEN

*Réf. : D. n° 98-1082 du 1-12-1998 (JO du 2-12-1998) ;  
A. du 1-12-1998 (JO du 2-12-1998)*

■ Le ministre de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie a annoncé la création d'un médiateur de l'éducation nationale et de médiateurs académiques.

Le décret du 1er décembre 1998 publié au Journal officiel du 2 décembre 1998, donne une base juridique à ce dispositif qu'il convient de restituer dans son contexte avant d'en définir les modalités pratiques de mise en œuvre.

#### **I - Le contexte général de la médiation créée par le décret**

##### **L'objectif général**

Le ministère de l'éducation nationale est engagé dans un certain nombre de réformes qui ont pour objet de rendre le système éducatif plus efficace, plus performant et plus juste. Mais les réformes les plus nécessaires et les plus audacieuses, à l'aube du XXI<sup>e</sup> siècle, ne pourront aboutir que si, chacun à sa place, les acteurs et les usagers du service public, à tous les niveaux entretiennent des relations de qualité dans un ensemble faisant une place majeure au dialogue responsable et à la lisibilité. Il s'agit là d'une exigence forte de service public.

Pour mettre en œuvre une telle exigence, il ne suffit pas de modifier les structures (ex : déconcentration de la gestion, remodelage de l'architecture administrativo-pédagogique...). Il s'agit d'une démarche nécessaire mais non suffisante.

Il faut aussi insuffler un esprit, une attitude faite de respect, d'écoute, d'explication (voire de conviction) auprès d'usagers qui ont parfois le sentiment que devant la complexité du système ils sont démunis voire ignorés et subissent des décisions qu'ils ne comprennent pas toujours, malgré les efforts réels de l'administration et de ses agents.

#### **II - La démarche de médiation à l'éducation nationale**

Le modèle retenu s'inspire clairement de celui du Médiateur de la République.

Mais à la différence de ce dernier, les médiateurs tant au niveau national qu'académique reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public, de la maternelle à l'enseignement supérieur, à l'exclusion de la recherche, émanant tant des usagers que des agents de l'administration de l'éducation nationale (article 1er du décret).

Les réclamants ne peuvent saisir les médiateurs de problèmes individuels exclusivement qu'après avoir échoué dans leurs démarches auprès des autorités compétentes (article 4 du décret). Les médiateurs, dans leur domaine respectif de compétence, s'en assurent avant d'instruire toute réclamation. Il est essentiel qu'à l'appui de leur réclamation, ils adressent copie de la décision contestée ainsi que la réponse au recours hiérarchique qu'ils auront nécessairement effectué.

Par ailleurs, la saisine des médiateurs n'interrompt pas les délais de recours devant les juridictions compétentes.

### III - Les modalités pratiques de mise en œuvre aux différents niveaux

#### 1 - La répartition des compétences entre médiateur de l'éducation nationale, médiateurs académiques et correspondants

- Le médiateur de l'éducation nationale, correspondant du Médiateur de la République (art. 2), outre ses compétences particulières tenant à l'animation du réseau des médiateurs et de leurs correspondants (art. 3), instruit les réclamations ayant trait aux décisions prises par le niveau national (directions de l'administration centrale ...) ou par un établissement à compétence nationale (ex : ONISEP, CNAM, CNDP...). Il traite par ailleurs les réclamations émanant des personnels de l'administration centrale.

En l'absence de médiateur académique, le médiateur de l'éducation nationale instruit les réclamations émanant des agents situés dans l'académie correspondante. À l'issue de la première année de fonctionnement, l'ensemble du territoire sera couvert.

- Le médiateur académique traite des réclamations ayant trait à des décisions individuelles prises par le recteur ou les responsables des établissements placés sous sa tutelle (ex : les universités...) ainsi que celles prises par l'IA-DSDEN, en l'absence de correspondants.

#### 2 - La procédure à suivre

Après instruction de la réclamation (production de pièces, audition éventuelle du réclamant...), les médiateurs peuvent classer les demandes s'ils estiment qu'elles ne sont pas de leur compétence ou manifestement injustifiées. Ils en informent le réclamant. Ils peuvent bien évidemment le recevoir.

En application de l'article 5 du décret, les médiateurs qui estiment la réclamation fondée émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ils ne détiennent aucun pouvoir d'injonction mais les services ou établissements les informent des suites retenues (art. 5).

Par ailleurs, il n'existe aucune procédure d'appel d'un niveau donné au niveau supérieur.

Mais les médiateurs académiques et leurs éventuels correspondants au niveau départemental, peuvent, en cas d'incertitude, se rapprocher du

médiateur de l'éducation nationale pour instruire certains dossiers posant problème.

#### 3 - Les rapports avec le Médiateur de la République et les délégués départementaux du Médiateur de la République

En sa qualité de correspondant (art. 2e), le médiateur de l'éducation nationale instruit les demandes émanant du Médiateur de la République. Il le fait en sollicitant les directions du ministère, en particulier, la direction des affaires juridiques mais non exclusivement, s'agissant d'affaires ponctuelles ou de propositions de réforme.

Les médiateurs académiques et éventuellement les correspondants départementaux s'assurent, avant instruction de réclamations pouvant se situer dans le domaine de compétence du Médiateur de la République (rapport avec les usagers) que ce dernier, n'a pas été saisi.

Dans l'hypothèse où le Médiateur de la République ou ses délégués départementaux ont été saisis, cette saisine interrompt la procédure de réclamation (art. 4).

En règle générale, il n'y a que des avantages à établir un contact suivi avec les délégués du Médiateur de la République. Je communiquerai directement aux médiateurs académiques les coordonnées des délégués du Médiateur de la République.

La mise en place de la médiation telle que définie par ce qui précède ne saurait se substituer à une recherche d'amélioration du fonctionnement du système éducatif dans ses différents aspects. Elle y participe.

À un moment où la gestion déconcentrée des personnels enseignants du second degré entre dans sa phase d'application, où le renforcement dans les académies du rôle des directeurs des ressources humaines est annoncé, l'arrivée des médiateurs participe du souhait de voir modifier un paysage administratif faisant plus de place au traitement individuel de la situation de chacun. Ainsi, sans créer la moindre confusion entre les uns et les autres, les médiateurs académiques, hommes et femmes d'expérience, à l'esprit indépendant, doivent pouvoir entretenir un climat de confiance réciproque pour mener à bien leurs tâches.

Le succès de cette démarche passe par une

réponse sereine mais aussi rapide que possible aux questions qui leur seront soumises. Ils doivent pouvoir raisonner dans un certain nombre de cas en équité, correctif exceptionnel du droit, dans le respect de l'intérêt général, de

l'administration et de ses agents ainsi que de l'esprit du texte appliqué.

Le médiateur de l'éducation nationale  
Jacky SIMON

## **Médiateur de la République et médiateur de l'éducation nationale**

Le Médiateur de la République

Le médiateur de l'éducation nationale

Paris, le 29 juin 1999

Mesdames et Messieurs les délégués départementaux,

Mesdames et Messieurs les médiateurs académiques,

La loi n° 73-6 du 3 janvier 1973, instituant le Médiateur de la République définit ses compétences et en fixe les limites (articles premier, 6, 8 et 11).

Le Médiateur de la République examine dans ce cadre légal les contestations qui visent le fonctionnement des services de l'administration dont, le cas échéant, ceux de l'éducation nationale.

Le décret n° 98-1082 – du 1<sup>er</sup> décembre 1998 institue un médiateur de l'éducation nationale, ainsi que des médiateurs académiques.

Par ailleurs, l'article 2 alinéa 4 du décret précité désigne le médiateur de l'éducation nationale, en qualité de correspondant du Médiateur de la République.

Pour mener à bien et avec le maximum d'efficacité le règlement amiable des litiges, il est essentiel qu'une étroite concertation s'établisse entre le Médiateur de la République et le médiateur de l'éducation nationale. Ceci est nécessaire, dans l'intérêt des réclamants, tant pour les affaires de la compétence du Médiateur de la République dont peut saisir aussi le médiateur de l'éducation nationale, que pour celles qui échappent à la compétence du Médiateur de la République, mais dont il est parfois saisi.

À cet effet, il a paru utile de clarifier et de préciser :

- les domaines respectifs des deux médiateurs (I) ;
- la coordination de leurs interventions (II).

I. Définition des compétences du Médiateur de la République et du médiateur de l'Éducation nationale

1/ Domaine de compétence du Médiateur de la République

La loi du 3 janvier 1973 prévoit que le Médiateur de la République intervient pour régler les litiges opposant l'administration aux administrés.

Toutefois, elle exclut de son champ de compétences les différends entre les administrations et leurs agents, Sauf si ces derniers ont cessé leurs fonctions.

Conformément à ces dispositions, le Médiateur de la République a compétence pour instruire les réclamations liées au fonctionnement des services de l'éducation nationale, dès lors qu'elles ne concernent pas la situation administrative d'un agent en activité de cette administration.

## 2/ Domaine de compétence du médiateur de l'éducation nationale

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques ont pour mission de régler les litiges relatifs au fonctionnement du service public de l'éducation nationale avec les usagers et ses agents.

Les compétences du médiateur de l'éducation nationale lui confèrent donc d'une part, un champ d'intervention commun avec celui du Médiateur de la République et, d'autre part, un domaine d'action supplémentaire s'agissant des agents de l'éducation nationale en activité.

## 3/ Répartition des compétences

D'une manière générale, cette répartition résulte directement du décret du 1<sup>er</sup> décembre 1998 ainsi que de la loi du 3 janvier 1973 et, notamment, de son article 8 lorsqu'il s'agit d'appréhender les litiges entre l'administration et ses agents.

Ce constat permet de dégager un certain nombre de principes et d'en préciser la portée.

### *Les principes de la répartition*

- Incompétence du Médiateur de la République

Le Médiateur de la République n'est pas compétent pour instruire les réclamations émanant d'agents publics de l'éducation nationale en activité mettant en cause les services de l'éducation nationale pour la gestion de leur carrière.

Le Médiateur de la République n'est pas compétent pour instruire des réclamations identiques émanant agents publics de l'éducation nationale après cessation de leurs fonctions.

Le médiateur de l'éducation nationale est seul compétent dans ces deux hypothèses.

- Compétence du Médiateur de la République

Le Médiateur de la République est compétent pour instruire les réclamations d'agents publics de l'éducation nationale, après cessation de leurs fonctions, pour un différend postérieur à leur période d'activité mettant en cause les services de l'éducation nationale.

Le médiateur de l'éducation nationale est également compétent, sauf en cas de saisine du Médiateur de la République.

Le Médiateur de la République est compétent pour instruire les réclamations d'agents publics de l'éducation nationale en activité pour tout conflit les opposant à une autre administration.

Le médiateur de l'éducation nationale n'est pas compétent dans cette hypothèse.

#### *L'application concrète de ces principes*

Le médiateur de l'éducation nationale est compétent pour intervenir dans les litiges concernant :

- le déroulement de carrière (mutation, avancement ; reconstitution de carrière. reclassement. notation. promotion) ;
- le pouvoir hiérarchique (décision disciplinaire, licenciement) ;
- les réintégrations (après un congé de longue durée, une disponibilité ou un détachement) ;
- les avantages statutaires (traitements. indemnités d'éloignement, congés bonifiés, toute prime ou indemnité non liée à des prestations familiales ou sociales), les avantages sociaux dont le versement est assuré par l'État employeur (allocations familiales, supplément familial de traitement prestation d'assistance maternelle...)
- les concours internes ;

Le Médiateur de la République est compétent pour intervenir dans les litiges concernant :

- les retraites (calcul, validation de service, pension de réversion) et l'invalidité) ;
- les conséquences du licenciement (allocation pour perte d'emploi, indemnité de licenciement) ;
- les concours externes ;
- l'indemnité représentative de logement des instituteurs ;
- les difficultés détachables du statut et ne mettant pas en cause le pouvoir hiérarchique ;
- l'exécution d'une décision de justice (article 11 de la loi du 3 janvier 1973), même si l'administration mise en cause est celle de l'éducation nationale.

II. La coordination des interventions du Médiateur de la République et du médiateur l'éducation nationale

1/ Les procédures mises en place au niveau central

*Lorsque le Médiateur de la République et le médiateur de l'éducation nationale sont tous deux compétents*

La saisine du Médiateur de la République a pour effet d'interrompre la procédure d'instruction engagée par le médiateur de l'éducation nationale si celui-ci a été antérieurement ou simultanément destinataire d'une réclamation concernant la même affaire (article 4 du décret n° 98-108 du 1<sup>er</sup> décembre 1998).

Dans cette hypothèse, les services du Médiateur de la République adressent un courrier au médiateur de l'éducation nationale pour l'informer de la saisine, à charge pour celui-ci :

- d'interrompre ses diligences ou celles des médiateurs académiques ;
- d'informer le requérant de cette interruption ;
- de faire part au Médiateur de la République de tout élément de nature à faciliter l'instruction du dossier.

Les accusés de réception du Médiateur de la République au réclamant ou au parlementaire qui transmet le dossier mentionnent l'interruption automatique du traitement de la réclamation par le médiateur de l'éducation nationale ou un médiateur académique.

En fin d'instruction, le Médiateur de la République adresse un courrier au médiateur de l'éducation nationale pour l'informer de l'issue de sa médiation sauf si la réponse de l'administration a été transmise par le médiateur de l'éducation nationale agissant en qualité de correspondant ministériel.

Si le médiateur de l'éducation nationale a seul été saisi, et qu'il n'a pas pu répondre favorablement à la demande, il informe le requérant que le Médiateur de la République est compétent pour connaître son litige et lui précise les conditions légales de sa saisine.

*Lorsque le Médiateur la République n'est pas compétent et que le médiateur de l'éducation nationale est compétent*

Le Médiateur de la République informe par courrier le réclamant ou le parlementaire qui a transmis la réclamation et son incompétence et lui précise les coordonnées du médiateur de l'éducation nationale.

Si cette réclamation porte sur une situation présentant un caractère d'urgence, le Médiateur de la République transmet directement le dossier au médiateur de l'éducation nationale après avoir recueilli l'accord du réclamant ou exceptionnellement, en signalant que cet accord n'a pu être recueilli.

## 2/ Les procédures mises en place au niveau local

Elles visent à organiser, dans les meilleures conditions, les relations entre les délégués départementaux et les médiateurs académiques.

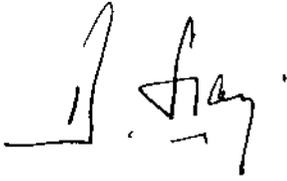
À cet effet, le Médiateur de la République veille à assurer l'information des délégués départementaux sur l'existence et le rôle du médiateur de l'éducation nationale et des médiateurs académiques. Il les encourage à travailler en étroite liaison avec eux et à respecter certaines règles dans le cadre de leurs échanges :

- en informant oralement les réclamants, lorsqu'ils sont compétents, sur l'inutilité de saisir parallèlement les médiateurs académiques ;
- en informant par écrit ou, exceptionnellement, oralement les médiateurs académiques lorsqu'ils instruisent des réclamations concernant les services de l'éducation nationale ;
- en informant les réclamants lorsque ne sont pas compétents de l'existence du médiateur de l'éducation nationale et des médiateurs académiques.

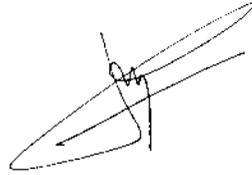
Le Médiateur la République et le médiateur de l'éducation nationale s'engagent à informer et à mobiliser les délégués départementaux et les médiateurs académiques afin de développer des relations de concertation permanente.

Les dispositions ainsi arrêtées pourront faire l'objet de modifications si, à l'expérience, cela s'avérait nécessaire.

En vous remerciant de vous rapprocher les uns des autres pour assurer la mise en œuvre de ces dispositions, nous vous prions de croire, Mesdames et Messieurs les délégués départementaux, Mesdames et Messieurs les médiateurs académiques, à l'assurance de nos sentiments distingués.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Stasi'.

Bernard STASI

A stylized handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Simon'.

Jacky SIMON

## **Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants**

### Médiateur de l'éducation nationale

- Jacky Simon

Ministère de l'Éducation nationale

1, rue d'Ulm

75005 Paris

Tél. 01.55.55.39.87

Fax 01.55.55.22.99

e-mail : [mediateur@education.gouv.fr](mailto:mediateur@education.gouv.fr)

### Adjoint au médiateur

- Lucien Lellouche

Tél. 01.55.55.33.03 – 01.55.55.05.49

### Chargés de mission

- Jacques Daboudet

Tél. 01.55.55.39.50

- Bertrand Sens

Tél. 01.55.55.24.26

- Maurice Pitel

Tél. 01.55.55.24.24

### Secrétariat

- Fabienne Roiseux

Tél. 01.55.55.36.11

## Liste des médiateurs académiques et correspondants

### Aix-marseille

- Michel Poupelin  
Rectorat d'Aix-Marseille  
Place Lucien Paye  
13621 Aix-en-Provence cedex 1  
Tél. 04.42.91.71.37  
Fax 04.42.91.70.01  
mediateur@ac-aix-marseille.fr

### Amiens

- Michel Machin  
Rectorat d'Amiens  
20, boulevard Alsace-Lorraine, BP 2609  
80026 Amiens cedex 1  
Tél. 03.22.82.38.23 – 03.22.82.35.10  
Fax 03.22.92.82.12

### Besançon

- Michel Vigneron  
Rectorat de Besançon  
10, rue de la Convention  
25030 Besançon cedex  
Tél. 03.81.65.49.31  
Fax 03.81.65.49.95

### Bordeaux

- Edmond Benayoun  
Rectorat de Bordeaux, annexe Pierlot  
5, rue Joseph de Carayon-Latour, BP 935  
33060 Bordeaux cedex  
Tél. 05.57.57.38.30 – 05.57.57.87.02  
Fax 05.56.24.19.44  
secretariat-general-adjoint@ac-bordeaux.fr

### Caen

- Jean Léveill e  
Rectorat de Caen  
168, rue Caponi re, BP 6184  
14061 Caen cedex  
T el. 02.33.67.88.33  
Fax 02.33.67.88.34

## Clermont-Ferrand

- Roland Ferrandon  
3, avenue Vercingétorix  
63033 Clermont-Ferrand cedex  
Tél. 04.73.98.34.00  
Fax 04.73.90.26.43

## Corse

- Pierre Bessière  
Rectorat de Corse  
BP 808  
202192 Ajaccio cedex  
Tél. 04.95.50.33.33  
LD 04.95.50.33.72  
Fax 04.95.51.27.06

## Créteil

- Michel Salines  
Rectorat de Créteil  
4, rue Georges Enesco  
94010 Créteil cedex 04  
Tél. 01.49.81.65.71 – 01.49.81.65.72  
Fax 01.49.81.65.90
- Charles Dahan (correspondant)

## Dijon

- Jean Roche  
Rectorat de Dijon  
51, rue Monge, BP 1516  
21033 Dijon cedex  
Tél. 03.80.44.86.07  
Fax 03.80.44.86.05

## Grenoble

- Monique Bellemin  
7, place Bir-Hakeim, BP 1065  
38201 Grenoble cedex  
Tél. 04.76.74.70.28  
LD 04.76.74.70.31  
Fax 04.76.74.75.00  
mel : mediateur@ac-grenoble.fr

## Guadeloupe

- Bertène Juminer  
Rectorat de la Guadeloupe  
Boulevard de l'Union  
97142 Abymes

Tél. 05.90.21.38.59

Fax 05.90.21.38.66

bertene.juminer@ac.guadeloupe.fr

## Cayenne

- Gauthier Hermine  
Lycée Jean-Marie Michotte  
Boulevard de la République, BP 5018  
97305 Cayenne

Tél. 0.05.94.25.49.37

Fax 0.05.94.30.05.80

## Lille

- Pierre Deyon  
Rectorat de Lille  
20, rue Saint-Jacques, BP 709  
59033 Lille cedex

Tél. 03.20.15.67.15

Fax 03.20.15.65.90

- Guy Rouvillain (correspondant)  
Inspection académique du Nord  
1, rue Claude Bernard  
59033 Lille cedex

Tél. 03.20.58.31.79

Fax 03.20.53.75.79

## Limoges

- Ginette Pauliat  
13, rue François Chénieux  
87031 Limoges cedex

Tél. 05.55.11.40.40

Fax 05.55.79.82.21

mel : pauliat.mediateur@ac-limoges.fr

## Lyon

- Marie-Thérèse Massard  
Rectorat de Lyon  
92, rue de Marseille, BP 7227  
69354 Lyon cedex 07  
Tél. 04.72.80.60.60  
Fax 04.78.58.54.78  
mel : mmassard@ac-grenoble.fr

## Martinique

- Maximin Caristan  
Immeuble du Roseau  
Boulevard de la Marne  
97208 Fort-de-France cedex  
Tél. 00. 596.52.25.05  
Fax 00. 596.52.25.09

## Montpellier

- Jacques Pépin  
31, rue de l'Université  
34064 Montpellier cedex2  
Tél. 04.67.61.47.00  
Fax 04.67.60.76.15

## Nancy-Metz

- Claude Pair  
Lycée Stanislas  
468, rue de Vandœuvre  
54600 Villers-lès-Nancy  
Tél. 03.83.91.35.43  
Fax 03.83.27.90.54  
claude.pair@loria.fr

## Nantes

- Christian Duprat  
Rectorat de Nantes  
4, chemin de la Houssinière, BP 72616  
44326 Nantes cedex  
Tél. 02.40.37.37.04  
Fax 02.40.37.37.90  
cdupra@wanadoo.fr

## Nice

- Jean-Claude Peyronne  
Rectorat de Nice  
53, avenue Cap-de-Croix  
06181 Nice cedex 02  
Tél. 04.93.53.70.70  
Fax 04.93.53.72.90

## Orléans-tours

- Michel Dansart  
Adresse postale : Rectorat d'Orléans-Tours  
21 rue Saint-Etienne  
45043 Orléans cedex 1  
Accueil : Annexe du rectorat  
Rue Marcel Proust  
Tél. 02.38.79.38.79  
Fax 02.38.79.42.00

## Paris

- Jacques Vaudiaux  
Rectorat de Paris  
47, rue des Écoles  
75230 Paris cedex 05  
Tél. 01.40.46.22.11  
Fax 01.40.46.20.10
- Claude Guérin-Pigeret (correspondant)

## Poitiers

- Marcel Lévy  
Cité administrative Duperré  
Place des Cordeliers, BP 508  
17021 La Rochelle cedex  
Tél. 05.46.51.68.00  
Fax 05.46.51.68.99

## Reims

- Michel Domont  
Rectorat de Reims  
1, rue Navier  
51082 Reims cedex  
Tél. 03.26.05.69.69  
Fax 03.26.05.69.99

## Rennes

- Guy Renault  
59 bis, boulevard d'Armorique  
35000 Rennes  
Tél. 02.99.84.82.79  
Fax 02.99.84.82.31  
mediateur@ac-rennes.fr

## La Réunion

- Michel Carayol  
27, avenue Georges Brassens  
Le Moufia  
97702 Saint-Denis cedex 9  
Tél. 0 262.48.10.10  
Fax 0 262.28.69.46

## Rouen

- Liliane Lambert  
Rectorat de Rouen  
55, rue Amiral Cécille  
Immeuble Normandie II  
76045 Rouen cedex  
Tél. 02.32.81.96.60.  
Fax 02.32.81.88.55
- Bernard Lefebvre (correspondant)  
Inspection académique de l'Eure  
24, boulevard Georges Chauvin  
27022 Evreux cedex  
Tél. 02.32.29.64.08 – 02.32.29.64.09.  
Fax 02.32.38.53.76
- Marie-Paule Dupeyré (correspondante)  
Inspection académique de Seine-Maritime  
5, place des Faienciers  
76037 Rouen cedex  
Tél. 02.35.58.49.79.

## Strasbourg

- Jean-Marc Bischoff  
Rectorat de Strasbourg  
6, rue de la Toussaint  
67975 Strasbourg cedex 9  
Tél. 03.88.23.35.27  
Fax 03.88.23.39.28

## Toulouse

- René Chausseray  
Adresse postale : Rectorat de Toulouse  
Place St-Jacques  
31073 Toulouse cedex  
Accueil : 2 bis rue Lamarck  
Toulouse  
Tél. LD 05.61.36.46.70  
Sec. 05.61.36.40.14  
Fax 05.61.36.42.05

## Versailles

- Pierre Dasté  
Rectorat de Versailles  
3, boulevard de Lesseps  
78017 Versailles cedex  
Tél. 01.30.83.51.06  
Fax 01.30.83.46.97  
[pierre.daste@education.gouv.fr](mailto:pierre.daste@education.gouv.fr)
  - Jean Blondeau (correspondant)

## Annexe 5

# Deux exemples d'affichette

## Académie de Nancy-Metz

Qui est le médiateur? \_\_\_\_\_

M. Claude PAIR

M. Claude PAIR a été professeur en lycée et à l'université en Lorraine, et ensuite directeur au ministère de l'Éducation Nationale, puis recteur.

Où peut-on le joindre? \_\_\_\_\_

Par lettre de façon générale:

**M. Claude PAIR – Médiateur**

Lycée Stanislas  
468, rue de Vandoeuvre  
54600 Villers les Nancy

Par téléphone éventuellement, pour une première prise de contact ou un premier conseil:

03.83.91.35.43

Qui peut s'adresser au médiateur?

- un élève (majeur), un étudiant.
- un parent d'élève.
- et aussi un personnel de l'Éducation Nationale.

Dans quels cas s'adresser au médiateur?

- Vous avez fait l'objet d'une décision importante de la part de l'Éducation Nationale, vous estimez cette décision injustifiée et vous avez fait des démarches qui n'ont pas abouti.
- Vous avez posé une question concernant votre situation vis à vis de l'Éducation Nationale et vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai raisonnable.
- Vous cherchez un conseil sur votre situation et vous n'avez pu l'obtenir.

### ATTENTION

Dans la majorité des cas, vos démarches doivent pouvoir aboutir sans que vous ayez besoin de faire appel au médiateur.

Académie de Nancy-Metz

**ELEVES - ETUDIANTS – PARENTS**



**Vous pouvez vous adresser  
au médiateur de l'Éducation Nationale**

Comment s'adresser au médiateur?

- En écrivant au médiateur à l'adresse indiquée au verso. Seules les démarches écrites seront examinées.
- Joignez à la réclamation tout document utile à la compréhension du problème posé.

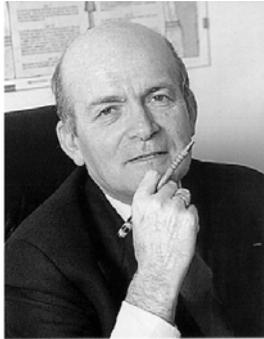
Quelle suite sera donnée par le médiateur?

Le médiateur instruira votre réclamation. Il pourra demander à vous rencontrer. S'il estime que votre réclamation est justifiée et si elle concerne l'Académie de Nancy-Metz, il fera une recommandation au Recteur ou à l'Inspecteur d'Académie ou au responsable local de l'Éducation Nationale concerné.

Si la réclamation concerne le niveau national, il la transmettra au médiateur national.

### ATTENTION

Saisir le médiateur ne suspend pas les délais de recours devant les juridictions compétentes (tribunal administratif...)



## Un médiateur à l'administration centrale

### *Qui ?*

M. Jacky SIMON, médiateur de l'Éducation nationale, est le médiateur pour l'administration centrale.

### *Où ?*

Ministère de l'Éducation nationale,  
de la recherche et de la technologie  
1, rue d'Ulm, 75005 Paris  
Tél. 01 55 55 39 87 - Fax : 01 55 55 22 99

### *Pourquoi ?*

- Vous souhaitez obtenir un conseil.
- Vous avez un conflit touchant votre situation administrative personnelle.

### *Comment ?*

Vous pouvez écrire directement au médiateur, sans passer par la voie hiérarchique, en lui exposant votre problème. Mais vous devez impérativement joindre à votre réclamation la décision contestée, ainsi que la réponse faite à votre recours hiérarchique. Cette démarche préalable est indispensable. Accompagnez votre réclamation de toute pièce que vous estimez utile à la compréhension de votre problème.

### *Quelle suite ?*

Le médiateur instruira votre réclamation et, s'il l'estime justifiée, pourra faire une recommandation à l'autorité compétente. Il vous tiendra informé et pourra éventuellement vous recevoir.

***Attention : la saisine du médiateur n'interrompt pas les délais de recours contentieux.***

# Table des matières

---

<b>Avant-propos</b> .....	7
---------------------------	---

Première partie

## **Dispositif et activités**

Chapitre premier

<b>Une ambition : améliorer le lien social entre l'administration de l'éducation nationale, ses usagers et ses personnels</b> .....	13
---	----

<b>Pourquoi une telle démarche ?</b> .....	13
--	----

- Un changement d'attitude débouchant sur une pratique rénovée du service public .....
- Un dispositif souple, au plus près des personnes .....

<b>Les médiateurs</b> .....	17
-----------------------------	----

- Un accès simple .....
- Un travail fait d'analyse et de conviction .....

<i>Un travail en liaison avec les directeurs des relations et ressources humaines (DRRH), sur le plan du personnel : une situation en évolution</i> .....	20
---	----

<i>Une approche qui peut être complémentaire de l'activité d'autres acteurs sociaux</i> .....	21
---	----

- Les rapports avec le Médiateur de la République .....

<b>Quelles perspectives ?</b> .....	24
-------------------------------------	----

- Le dispositif n'est vraisemblablement pas encore suffisamment connu, ce qui nécessite de développer une politique d'information offensive et directe .....
- Les réticences teintées de scepticisme de certains décideurs ont été assez rapidement surmontées .....

Chapitre deuxième

<b>Le témoignage d'un médiateur académique : M. Salines médiateur de l'académie de Créteil</b> .....	27
--	----

<b>La saisine du médiateur</b> .....	27
--------------------------------------	----

<b>L'instruction du dossier</b> .....	27
---------------------------------------	----

<b>Le contact avec les réclamants</b> .....	29
---	----

Chapitre troisième

<b>Les activités des médiateurs en 1999</b> .....	31
---	----

<b>Les réclamations reçues en 1999</b> .....	31
--	----

- L'origine des réclamations .....
- La nature des demandes .....
- Chez les personnels* .....
- Chez les usagers* .....

<b>Les résultats obtenus</b> .....	37
------------------------------------	----

- Les résultats .....
- Les délais de traitement des dossiers et de règlement des affaires .....

## Deuxième partie

# Quelques recommandations

### Chapitre premier

#### **Clarifier et améliorer les relations de l'administration avec les usagers et avec les personnels** ..... 43

##### **Adresser des réponses aussi personnalisées que possible aux interlocuteurs** ..... 43

- Des réponses dans des délais raisonnables aux demandes d'explication ..... 43
- Des réponses tout simplement ..... 43

##### **Adresser des réponses comportant, dans un langage clair, des explications nécessaires à leur compréhension** ..... 44

##### **Rédiger les textes, en langage simple et fiable, qui servent de référence aux administrés** ..... 44

- La nécessité d'une information plus lisible ..... 45
- La nécessité d'une information plus claire ..... 45
- La nécessité d'une information plus précise et plus rigoureuse ..... 46
- La nécessité d'une information plus accessible au lecteur et comportant des délais réalistes pour les administrés ..... 47

##### **Contrôler mais aussi conseiller les usagers et personnels dans leurs démarches administratives** ..... 48

### Chapitre deuxième

#### **Assurer une meilleure prise en compte du principe d'égalité** ..... 51

##### **Mieux harmoniser la réglementation** ..... 51

- Permettre l'accès à l'enseignement supérieur des personnels enseignants du premier degré dans les mêmes conditions que leurs homologues du second degré ..... 51
- Examiner les conditions de reclassement de professeurs des écoles accédant au corps des professeurs certifiés, au regard de celles dont bénéficient les instituteurs ..... 52
- Réexaminer les conditions d'intégration dans la Fonction publique d'État de certains contractuels ..... 52
- Étendre à ceux qui n'ont pas pu encore l'obtenir la validation des services auxiliaires pour les pensions de retraite des ex élèves-professeurs ..... 53
- Élargir aux personnels des DOM les indemnités de changement de résidence dont bénéficient les autres personnels y compris des TOM ..... 53
- Tendre vers une harmonisation de certaines dispositions des statuts des assistantes sociales et des infirmières ..... 53
- Rechercher une harmonisation des textes concernant les possibilités de nomination de directeurs d'école en qualité de personnel de direction par liste d'aptitude ..... 54
- Examiner les conditions d'une éventuelle harmonisation des dates de départ à la retraite en cours d'année des personnels enseignants des premier et second degrés ..... 54

##### **Assurer une meilleure coordination de l'action administrative** ..... 54

##### **Bien distinguer dans le domaine des examens et concours, ce qui relève du principe de souveraineté des jurys et des règles d'organisation** ..... 56

##### **Respecter avec plus de scrupule les principes de la gratuité de l'enseignement public obligatoire** ..... 57

Chapitre troisième

<b>Assurer une meilleure prise en compte de la dimension humaine</b> .....	59
<b>Améliorer le dispositif traitant des rapprochements de conjoints</b> .....	59
<b>Adopter une attitude plus ouverte pour traiter les situations de handicap tant à l'égard des usagers que des personnels</b> .....	60
<b>Exercer une grande vigilance vis-à-vis d'éventuelles manifestations de racisme</b> .....	61
<b>Ne pas sous-estimer le phénomène du harcèlement moral</b> .....	61
<b>Traiter avec tact et humanité le problème des trop perçus</b> .....	62

Troisième partie

## **Pour aller plus loin**

Chapitre premier

<b>Des comportements à modifier</b> .....	65
<b>Des attitudes qui parfois confinent à l'obstination, à une certaine forme d'acharnement voire de désinvolture juridique</b> .....	65
<b>Des situations qui pourraient être réglées moyennant quelques précautions en amont des décisions</b> .....	67
• Par une démarche générale de courage quotidien de la part de l'encadrement .....	67
• Une sortie de la contestation par une procédure d'instruction plus adaptée .....	67
• Une clarification et affichage des règles du jeu .....	68

Chapitre deuxième

<b>Quelques réussites qui portent témoignage dans des cas très difficiles</b> .....	69
<b>Des situations très sensibles dans des domaines réputés très rigides</b> ..	69
<b>Une solution à des questions réputées inextricables</b> .....	70

Chapitre troisième

<b>Des dysfonctionnements plus globaux qui rendent incertaine la tâche des médiateurs</b> .....	73
<b>Une absence de prévision contrôlée</b> .....	73
<b>Une politique perfectible d'inspection des personnels</b> .....	73
<b>Le refus de titularisation de certains maîtres auxiliaires reçus au CAPES réservé</b> .....	74
<b>L'affectation d'enseignants insuffisamment aguerris dans des zones difficiles</b> .....	74

<b>Conclusion</b> .....	75
-------------------------	----

## Annexes

Annexe 1

<b>Décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 instituant des médiateurs de l'éducation nationale</b> .....	81
---	----

Annexe 2

<b>Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation</b> .....	83
---	----

Annexe 3

<b>Médiateur de la République et médiateur de l'éducation nationale</b> .....	87
---	----

Annexe 4

<b>Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants</b> .....	93
<i>Médiateur de l'éducation nationale</i> .....	93
<i>Liste des médiateurs académiques et correspondants</i> .....	94

Annexe 5

<b>Deux exemples d'affichette</b> .....	101
<i>Académie de Nancy-Metz</i> .....	101
<i>Administration centrale</i> .....	102